

**Univerzita Karlova v Praze**  
**Filozofická fakulta**  
**Ústav informačních studií a knihovnictví**

Studijní program: informační studia a knihovnictví  
Studijní obor: informační studia a knihovnictví

**Diplomová práce**

**Bc. Eva Jeřábková**

**Služby knihoven veřejných vysokých škol v České republice  
zaměřené na zahraniční studenty: analýza současného stavu**

**Academic libraries of public universities in the Czech Republic and  
their services aimed for foreign students : analysis of current state**

Vedoucí diplomové práce:

Oponent diplomové práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:



Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 30. července 2011

.....  
podpis diplomanta

### **Identifikační záznam**

JEŘÁBKOVÁ, Eva. *Služby knihoven veřejných vysokých škol v České republice zaměřené na zahraniční studenty : analýza současného stavu = Academic libraries of public universities in the Czech Republic and their services aimed for foreign students : analysis of current state*. Praha, 2011. 81 s, 8 s. příl. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví 2011. Vedoucí diplomové práce PhDr. Hana Landová, Ph.D.

### **Abstrakt (česky)**

Cílem diplomové práce bylo popsat a zhodnotit současný stav služeb, které poskytují knihovny veřejných vysokých škol v České republice zahraničním studentům. První kapitola stručně charakterizuje vysokoškolské knihovny v České republice a zaměřuje se na legislativní rámec, financování, institucionální zázemí, uživatele, poskytované služby a zdroje informací charakteristické pro vysokoškolské knihovny. Druhá kapitola se věnuje zahraničním studentům na vysokých školách v České republice. Podává přehled prací, které se tematikou zahraničních studentů v České republice doposud zabývaly, na základě statistických údajů přibližuje, jaké veřejné vysoké školy zahraniční studenti v České republice upřednostňují a ze kterých zemí k nám přicházejí. V kapitole jsou zmíněny bariéry, se kterými se mohou zahraniční studenti setkat při studiu a kontaktu s knihovnou. Třetí kapitola představuje stěžejní část práce. Obsahuje zprávu o provedeném průzkumu mezi knihovnami veřejných vysokých škol v České republice, kterým byl zaslán dotazník o službách poskytovaných zahraničním studentům. Tato kapitola souvisí s předchozí kapitolou zabývající se obecnou charakteristikou bariér a popisuje praktické a konkrétní způsoby, kterými se vysokoškolské knihovny snaží překonávat bariéry mezi knihovnou a zahraničními studenty. Čtvrtá kapitola nabízí pohled na situaci v zahraničí srovnáním konkrétní české vysokoškolské knihovny a švédské univerzitní knihovny a na konkrétních příkladech dokládá způsoby překonávání bariér v obou knihovnách. Závěrečné kapitola přináší zhodnocení problematiky a podněty pro další možné zlepšování služeb pro zahraniční studenty v knihovnách veřejných vysokých škol v České republice [Autorský abstrakt].

**Abstract (in English)**

The aim of master thesis was to describe and asses current state of services offered by libraries of public (i.e. non-private) universities in the Czech Republic to foreign students. The first chapter briefly characterizes university libraries in the Czech Republic and aims at legislative framework, financing, institutional background, users, offered services and information sources typical for university libraries. The second chapter deals with foreign students at universities in the Czech Republic. It presents an overview of works which dealt with the theme of foreign students in the Czech Republic until now, informs about which public universities in the Czech Republic are preferred by foreign students and which countries these students come from. The third chapter presents the principal part of the work. It contains the report on the survey carried out in public university libraries in the Czech Republic to which a questionnaire was sent focusing on services offered to foreign students. This chapter coincides with the former chapter dealing with general characteristics of barriers and describes practical and particular manners through which university libraries try to overcome these barriers between a library and foreign students. The fourth chapter offers a view on the situation in abroad comparing a particular Czech university library with Swedish ones and illustrates manners how to overcome these barriers in both types of libraries. The concluding chapter presents an evaluation of the presented problem and challenges to further possible improving services for foreign students in libraries in public universities in the Czech Republic [Author's abstract].

**Klíčová slova (česky)**

Vysokoškolské knihovny, Česká republika, služby vysokoškolských knihoven, zahraniční studenti, dotazníky, průzkumy, informační bariéry

**Klíčová slova (anglicky)**

Academic libraries, Czech Republic, library services, foreign students, questionnaires, surveys, information barriers

# OBSAH

<b>PŘEDMLUVA</b>	<b>3</b>
<b>ÚVOD</b>	<b>5</b>
<b>1. VYSOKOŠKOLSKÉ KNIHOVNY V ČESKÉ REPUBLICE: STRUČNÝ NÁSTIN</b>	<b>6</b>
1.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC	6
1.2 FINANCOVÁNÍ	7
1.3 ASOCIACE KNIHOVEN VYSOKÝCH ŠKOL ČESKÉ REPUBLIKY	7
1.4 UŽIVATELÉ	8
1.5 SLUŽBY	8
1.6 ZDROJE INFORMACÍ	8
<b>2. ZAHRANIČNÍ STUDENTI NA VYSOKÝCH ŠKOLÁCH</b>	<b>10</b>
2.1 PŘEHLED PRACÍ ZABÝVAJÍCÍCH SE ZAHRANIČNÍMI STUDENTY V ČESKÉ REPUBLICE	10
2.1.1 <i>Statistiky o počtu zahraničních studentů v České republice</i>	11
2.1.1.1 <i>Legislativní rámec pro statistiku zahraničních studentů</i>	11
2.1.1.2 <i>Zahraniční studenti ve studijních programech na veřejných vysokých školách v České republice v roce 2009</i>	12
2.1.1.3 <i>Zahraniční studenti na veřejných vysokých školách v České republice podle státního občanství v roce 2009</i>	13
2.1.1.4 <i>Zahraniční studenti na studijních pobytech (Erasmus) na vysokých školách v České republice</i>	14
2.2 STUDENTI, KNIHOVNY A BARIÉRY	15
2.2.1 <i>Jazyková bariéra</i>	16
2.2.2 <i>Kulturní bariéra</i>	17
2.2.3 <i>Systém knihovny</i>	18
2.2.4 <i>Technologická bariéra</i>	20
<b>3. ZPRÁVA O PRŮZKUMU</b>	<b>22</b>
3.1 PROBLEMATIKA A CÍLE	22
3.2 METODIKA PRŮZKUMU	22
3.3 PŘÍPRAVA PRŮZKUMU	23
3.4 VÝSLEDKY PRŮZKUMU	24
3.5 VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU	41
3.6 OBSAHOVÁ ANALÝZA WEBOVÝCH STRÁNEK	46
<b>4. SROVNÁNÍ BIBLIOTEK &amp; LÄRANDERESURSER HÖGSKOLAN I BORÅS A ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNY FILOZOFICKÉ FAKULTY MASARYKOVY UNIVERZITY</b>	<b>48</b>
4.1 BIBLIOTEK & LÄRANDERESURSER HÖGSKOLAN I BORÅS	48
4.2 ÚSTŘEDNÍ KNIHOVNA FILOZOFICKÉ FAKULTY MASARYKOVY UNIVERZITY V BRNĚ	49
4.3 SROVNÁNÍ BRNĚNSKÉ A BORÅSKÉ UNIVERZITNÍ KNIHOVNY	50
4.3.1 <i>Vybavení knihovny a zaměstnanci</i>	51
4.3.2 <i>Podpora a služby</i>	52
4.3.3 <i>Knihovní fond a informační zdroje</i>	54
4.3.4 <i>Rozvíjení informační gramotnosti</i>	57
4.4 ZPŮSOBY PŘEKONÁVÁNÍ BARIÉR V KNIHOVNÁCH BLR A ÚK FF MU	58
4.4.1 <i>Jazyková bariéra</i>	58
4.4.1.1 <i>Komunikace s knihovníky</i>	58
4.4.1.2 <i>Orientace v knihovně</i>	59
4.4.1.3 <i>Využívání informačních zdrojů</i>	61
4.4.2 <i>Kulturní bariéra</i>	62
4.4.2.1 <i>Etika a přístup k informacím</i>	62
4.4.2.2 <i>Spolupráce s koordinátorem zahraničních studentů</i>	63
4.4.3 <i>Systém knihovny</i>	66

4.4.4	<i>Technologická bariéra</i> .....	67
<b>ZÁVĚR</b> .....		<b>69</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b> .....		<b>73</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....		<b>77</b>
<b>SEZNAM TABULEK A GRAFŮ</b> .....		<b>79</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK</b> .....		<b>80</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....		<b>82</b>



## Předmluva

Téma této diplomové práce s názvem *Služby knihoven veřejných vysokých škol v České republice zaměřené na zahraniční studenty: analýza současného stavu* bylo vypsáno Ústavem informačních studií a knihovnictví Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Nabízené téma mě zaujalo z několika důvodů. Knihovními službami se zřetelem na zahraniční studenty se dosud u nás nikdo nezabýval a tím se mi nabízela možnost uplatnění vlastního přístupu a zpracování, které by mohlo být inspirací pro knihovny při hledání nových možností pro zkvalitnění svých služeb. Téma umožňuje i další sledování problematiky úrovně služeb knihoven veřejných vysokých škol v České republice zaměřených na zahraniční studenty.

Cílem mé diplomové práce je popsat a zhodnotit současný stav služeb, které poskytují knihovny veřejných vysokých škol v České republice zahraničním studentům.

Při psaní diplomové práce jsem vycházela ze statistických údajů Českého statistického úřadu, Ústavu pro informace ve vzdělávání, Národní agentury pro evropské vzdělávací programy, z výsledků vlastního dotazníkového šetření, webových stránek dotázaných knihoven a stránek *Bibliotek & läranderesurser Höskolan i Borås*. Teoretickým zázemím práce se staly zahraniční články autorů zabývajících se problematikou vysokoškolských knihoven a zahraničních studentů.

Práci lze rozdělit na dvě části – teoretickou a praktickou. Je členěna do čtyř hlavních kapitol, z nichž první dvě tvoří teoretický rámec pro praktický průzkum provedený ve vysokoškolských knihovnách na podzim roku 2010. První kapitola stručně charakterizuje vysokoškolské knihovny v České republice a zaměřuje se na legislativní rámec, financování, institucionální zázemí, uživatele, poskytované služby a zdroje informací charakteristické pro vysokoškolské knihovny. Druhá kapitola se věnuje zahraničním studentům na vysokých školách v České republice. Podává přehled prací, které se tematikou zahraničních studentů v České republice doposud zabývaly, přibližuje na základě statistických údajů, jaké veřejné vysoké školy zahraniční studenti v České republice upřednostňují a ze kterých zemí k nám přicházejí. Dále jsou v kapitole pojmenovány bariéry, kterým zahraniční studenti při pobytu v cizí zemi čelí. Třetí kapitola představuje stěžejní část práce. Obsahuje zprávu o provedeném průzkumu mezi knihovnami veřejných vysokých škol v České

republike, kterým byl zaslán dotazník o službách poskytovaných zahraničním studentům. Tato kapitola souvisí s předchozí kapitolu zabývající se obecnou charakteristikou bariér a popisuje praktické a konkrétní způsoby, kterými se vysokoškolské knihovny snaží překonávat bariéry mezi knihovnou a zahraničními studenty. Jako doplněk dotazníkového šetření byla zpracována obsahová analýza webových stránek respondentů dotazníkového šetření. Čtvrtá kapitola nabízí pohled na situaci v zahraničí srovnáním konkrétní české vysokoškolské knihovny a švédské univerzitní knihovny, kterou jsem měla možnost v roce 2010 navštívit, a na konkrétních příkladech dokládá způsoby překonávání bariér v obou knihovnách.

V práci se vyskytují názvy institucí a některé termíny v angličtině a švédštině jen při první zmínce, v dalším textu je použit autorský překlad těchto názvů a termínů do češtiny.

Pro větší přehlednost byly výsledky a grafy průzkumu zařazeny přímo do textu, nikoliv až do příloh práce.

Rozsah práce je 82 stran. Bibliografické citace jsou uvedeny podle normy ISO 690 a ISO 690-2. Použila jsem tzv. Harvardský systém, tj. citování pomocí prvního údaje záznamu a roku vydání.

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem vysokoškolským knihovnám, které se mého průzkumu přes velké pracovní vytížení ochotně a s pochopením zúčastnily a odpověděly na dotazy ankety. Dále bych chtěla poděkovat PhDr. Zuzaně Šidlichovské za konzultace při sestavování dotazníku a vedoucí práce PhDr. Haně Landové, Ph.D. za podporu a podnětné připomínky k diplomové práci.

## Úvod

Posláním vysokoškolských knihoven je poskytovat veřejné knihovnické a informační služby svým uživatelům. Díky zvyšujícímu se počtu nejen tuzemských ale i zahraničních studentů stoupají nároky na kvalitu poskytovaných knihovnických služeb. Už dávno nestačí, aby vysokoškolská knihovna pouze půjčovala učebnice a skripta. V posledních desetiletích se vysokoškolské knihovny snaží čím dál více přizpůsobovat studentům v jejich informačních potřebách tím, že poskytují přístup k široké nabídce odborné zahraniční literatury prostřednictvím licencovaných i volně dostupných elektronických databází, informačně své uživatele vzdělávají, aby v databázích, katalozích, na internetu uměli informace nejen vyhledávat, ale také kriticky hodnotit a vybírat z nich informační zdroje relevantní jejich informačním potřebám. Některé vysokoškolské knihovny pořádají školení o psaní závěrečných prací a zdůrazňují dodržování etických zásad tvorby závěrečných prací v souladu s autorským zákonem. Knihovny využívají moderních komunikačních technologií při komunikaci se svými uživateli, a tak se stávají jejich přítelem na sociálních sítích. Vysokoškolské knihovny mají vypilované služby pro tuzemské uživatele. Je tomu stejně i v případě zahraničních uživatelů, kterých v posledních letech na veřejných vysokých školách v České republice stále přibývá? Službami zaměřenými na zahraniční studenty se již několik desetiletí zabývá zahraniční literatura. Touto diplomovou prací bych ráda přispěla k dosud málo diskutované problematice u nás.

## **1. Vysokoškolské knihovny v České republice: stručný nástin**

Vysokoškolská knihovna je knihovna se specializovaným fondem tištěných i elektronických zdrojů zaměřeným na zabezpečení vyučovaných oborů, nejen z hlediska získání informací, ale i rozvoje daného oboru v rámci výzkumných prací. Systém knihoven jedné vysoké školy se většinou skládá z knihoven jednotlivých fakult a ústřední knihovny, která garantuje dostupnost a rozvoj nabízených služeb v rámci školy [Národní knihovna, 2011].

V České republice bylo v roce 2009 evidováno 26 veřejných vysokých škol a 45 soukromých vysokých škol. Při veřejných vysokých školách je zřízeno 21 celoškolských knihoven, 59 fakultních, areálových knihoven, 369 ústavních, katederních knihoven a 583 dílčích knihoven. Soukromé vysoké školy provozují 38 celoškolských knihoven, 3 fakultní, areálové knihovny, 12 ústavních, katederních knihoven, 8 dílčích knihoven [ÚIV, 2010].

### **1.1 *Legislativní rámec***

Legislativní rámec pro činnost knihoven tvoří knihovní zákon (Zákon o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb č.257/2001 Sb. ze dne 29. června 2001), který upravuje systém knihoven poskytujících veřejné knihovnické a informační služby a podmínky jejich provozování, dále definuje veřejné knihovnické a informační služby, upravuje evidenci knihoven, meziknihovní služby, podporu knihoven, evidenci a revizi knihovního fondu, vyřazování knihovních dokumentů a ochranu knihovního fondu [Česko, 2001].

V systému knihoven ČR mají knihovny vysokých škol nezastupitelnou roli v poskytování vzdělávacích, kulturních a informačních služeb. V evidenci Ministerstva kultury ČR jsou zařazeny do kategorie „základní knihovna“ nebo do kategorie „specializovaná knihovna“ [PROCHÁSKOVÁ, 1997].

## **1.2 *Financování***

Vysokoškolské knihovny jsou financovány prostřednictvím rozpočtů svých řídicích organizací. Mohou čerpat dotace z programu ministerstva kultury – Veřejné informační služby knihoven (VISK). Základním cílem programu VISK je inovace veřejných informačních služeb knihoven na bázi informačních technologií (ICT). Dále mohou vysokoškolské knihovny čerpat finance z grantových programů Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (např. LI, IN, INFOZ). Tyto programy jsou určeny pro nákup nákladných licencí elektronických informačních zdrojů [HANUŠOVÁ, 2008]. Další finanční prostředky lze čerpat z Fondu rozvoje vysokých škol, což je označení pro fond tvořený finančními prostředky, které MŠMT po vyjádření Rady vysokých škol každoročně vyčleňuje z rozpočtu vysokých škol [BROŽEK, 2003].

## **1.3 *Asociace knihoven vysokých škol České republiky***

Asociace knihoven vysokých škol České republiky (dále jen AKVŠ) tvoří společnou institucionální základnu knihoven vysokých škol. Asociace zastupuje zájmy vysokoškolských knihoven ve všech oblastech, ve kterých jim jinak brání jejich nesamostatnost (jsou součástí vysokých škol) a také různorodá organizace knihovnicko-informačních služeb na jednotlivých vysokých školách.

Zúčastněné vysoké školy se hlásí ke společným cílům AKVŠ, mezi které patří např. zastupování vysokoškolských knihoven při takových jednáních, která se týkají koncepce a naplňování státní informační politiky a národního knihovního systému, prosazování zájmů vysokoškolských knihoven při jednáních s organizacemi z oblasti vzdělávacích, komunikačních a informačních technologií, zejména s producenty a distributory informačních zdrojů a vytváření základny pro spolupráci (rozvoj, vzdělávání, zvyšování kvality, řešení odborných problémů apod.) na národní i mezinárodní úrovni [Programové prohlášení AKVŠ, 2001].

V současné době má Asociace 23 členů (veřejných vysokých škol v ČR) [Asociace knihoven, 2010].

V AKVŠ působí dvě odborné komise a dvě odborné skupiny: odborná komise pro informační vzdělávání a informační gramotnost na vysokých školách (IVIG) a Iniciativa AKVŠ ČR pro podporu otevřeného přístupu. Roku 2008 ukončila svou

činnost komise pro elektronické informační zdroje. Odborné skupiny pak představují: DSPACE CZ – uživatelé softwaru DSpace a Pracovní skupina při AKVŠ pro shibbolethovou autentizaci.

#### **1.4 Uživatelé**

K uživatelům vysokoškolských knihoven patří především studenti (domácí i zahraniční), doktorandi, pedagogové, ale také veřejnost. Tyto kategorie jsou zastoupeny i v knihovních řádech vysokoškolských knihoven. Jednotlivým kategoriím uživatelů je přiřazen různý stupeň možnosti využití služeb knihovny (počet vypůjčených titulů, absenční, prezenční výpůjčky, délka prodloužení výpůjčky atd.).

#### **1.5 Služby**

Vysokoškolské knihovny poskytují v souladu se svým knihovním řádem následující veřejné knihovnické a informační služby:

- a) výpůjční služby prezenční a absenční z vlastního fondu nebo prostřednictvím meziknihovních výpůjčních služeb a mezinárodních meziknihovních služeb;
- b) bibliografické, referenční a rešeršní služby;
- c) reprografické a tiskové služby;
- d) přístup na internet;
- e) přístup do databází a dalších (i licencovaných) zdrojů;
- f) využití bezdrátového připojení – WIFI;
- g) elektronické dodávání dokumentů;
- h) školení, instruktáže, exkurze [Národní knihovna, 2011].

O jednotlivých službách vysokoškolských knihoven bude blíže pojednáno v kapitolách 3 a 4.

#### **1.6 Zdroje informací**

Vysokoškolské knihovny poskytují především odbornou literaturu (učebnice, skripta), beletrii, elektronické časopisy, odborné licencované i volně přístupné elektronické databáze, závěrečné kvalifikační práce a materiály od vyučujících.

Na nákup literatury jsou věnovány nemalé finanční prostředky. Knihovní fond vzrostl mezi lety 2004/05 – 2009 o 1 709 431 knihovních jednotek. Vzrostl i počet registrovaných uživatelů a s tím také počet registrovaných výpůjček (viz tabulka č. 1).

Tabulka č. 1: Vysokoškolské knihovny – uživatelé, knihovní jednotky, výpůjčky v roce 2004/05 a 2009 [ÚIV, 2005]; [ÚIV, 2010]

	2004/05	2009
<b>Registrovaní uživatelé</b>		
<b>VŠ celkem</b>	<b>333 028</b>	<b>438 921</b>
Veřejné VŠ	321 607	398 740
Soukromé VŠ	11 421	40 181
<b>Knihovní jednotky</b>		
<b>VŠ celkem</b>	<b>11 745 420</b>	<b>13 454 851</b>
Veřejné VŠ	11 546 804	13 048 331
Soukromé VŠ	198 616	406 520
<b>Registrované výpůjčky</b>		
<b>VŠ celkem</b>	<b>2 769 026</b>	<b>3 415 190</b>
Veřejné VŠ	2 680 056	3 227 401
Soukromé VŠ	88 970	187 789

Vysokoškolské knihovny zabezpečují svými službami informační oporu vyučovaným oborům na univerzitách a přispívají tak k rozvoji daného oboru. Studenti vysokých škol v České republice zakončují studium obhajobou závěrečných prací. Vysokoškolské knihovny si kladou za cíl také studenty informačně vzdělávat – orientovat se v záplavě informačních zdrojů, vybírat relevantní informace a v neposlední řadě také studenty učit zásadám citační etiky a dodržování autorských práv při psaní závěrečných prací.

## **2. Zahraniční studenti na vysokých školách**

### **2.1 *Přehled prací zabývajících se zahraničními studenty v České republice***

Problematicke zahraničních studentů v České republice se dosud věnovalo pouze několik bakalářských a diplomových prací. Bakalářská práce „Zahraniční studenti vysokých škol v Česku“ sleduje vývoj počtu zahraničních studentů na vysokých školách v Česku, současný stav, rozmístění zahraničních studentů dle vysokých škol, rozmístění studentů podle státního občanství a podle oborů vysokých škol v České republice a nabízí pohled na téma zahraničních studentů ve světě [POSPÍŠILOVÁ, 2005].

V bakalářské práci „Faktory ovlivňující adaptaci studentů při zahraničních pobytech“ použila autorka Hana Frýzová pro dokreslení možných vlivů adaptace srovnání výsledků dotazníkového šetření u zahraničních studentů na Laponské univerzitě ve Finsku a na Univerzitě Karlově v Praze. Porovnání mělo pomoci objasnit, nakolik jsou adaptační faktory závislé na prostředí samotném. Výsledky šetření naznačují, že schopnost adaptace se může u každého jedince lišit. Mezi faktory ovlivňující adaptační proces jsou například osobnostní předpoklady jedince, dostupné informace o univerzitě a novém prostředí před příjezdem, ubytovací podmínky, akademická úroveň univerzity, kvalita vztahů na univerzitě i mezi studenty, úroveň sociokulturní a klimatické adaptace v dané zemi [FRÝZOVÁ, 2008].

V diplomové práci „Informační potřeby zahraničních studentů na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze“ se prostřednictvím realizace vlastního informačního průzkumu pokusila autorka Lenka Sychrovská zjistit a identifikovat konkrétní informační potřeby zahraničních studentů studujících na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Práce si tím kladla za cíl přispět ke zkvalitnění poskytovaných a nabízených informačních služeb zahraničním studentům [SYCHROVSKÁ, 2005a]. Autorka na diplomovou práci navázala rigorózní prací „Metodologie průzkumu informačních potřeb“ na příkladu zahraničních studentů Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, jejímž hlavním cílem bylo



poskytnout pokud možno ucelený pohled na problematiku metodologie průzkumu informačních potřeb a seznámit se se základními předpoklady a východisky dobrého a úspěšného průzkumu. Autorka rigorózní práce poskytla základní informace o tom, jak se provádí průzkum informačních potřeb a předložila obecný postup pro realizaci průzkumu [SYCHROVSKÁ, 2005b].

### **2.1.1 Statistiky o počtu zahraničních studentů v České republice**

Předmětem předkládané diplomové práce jsou služby knihoven veřejných vysokých škol v České republice zaměřené na zahraniční studenty. Vzhledem k tomu, že práce se soustřeďuje na knihovny veřejných vysokých škol, bylo třeba použít statistiky, které rozlišují statistiky veřejných a soukromých vysokých škol. Tato data poskytuje Ústav pro informace ve vzdělávání (ÚIV). Český statistický úřad (ČSÚ) charakter vysoké školy nerozlišuje a zahraniční studenty zahrnuje obecně do kategorie „cizinci“.

#### **2.1.1.1 Legislativní rámec pro statistiku zahraničních studentů**

Vývoj a příčiny nárůstu zahraničních studentů v České republice sleduje Pospíšilová ve své bakalářské práci „Zahraniční studenti vysokých škol v Česku“ (veřejných i soukromých).

Uvádí, že zatímco v roce 1994/95 studovalo v České republice 3 224 zahraničních studentů, v roce 2003/04 už jejich počet vzrostl na 14 495 a v roce 2004/05 na 18 365.

Vliv na vzrůstající počty zahraničních studentů studujících v České republice má i legislativa. Do roku 1999 platil zákon 172/1990 Sb., podle kterého studovali zahraniční studenti podle mezinárodních dohod, které s Českem jednotlivé státy uzavřely [Česko, 1990]. Od roku 1999 platí zákon 111/1998 Sb. o vysokých školách, podle kterého cizinci studují za stejných podmínek jako čeští studenti. Studium v českém jazyce je tedy bezplatné, platí se pouze, pokud veřejná škola uskutečňuje program pro cizince v cizím jazyce [Česko, 1998].

Významný početní nárůst cizinců od roku 1990 do roku 2000 lze tedy přičíst mimo jiné i nové legislativě.

### 2.1.1.2 Zahraniční studenti ve studijních programech na veřejných vysokých školách v České republice v roce 2009

Počet zahraničních studentů studujících na veřejných vysokých školách v České republice se postupně zvyšuje. Zatímco v roce 2005/2006 studovalo na veřejných vysokých školách 17 804 zahraničních studentů, v roce 2009 jejich počet vzrostl na 25 615 (do tabulky nejsou zahrnuti studenti výměnných programů Sokrates/Erasmus – o těch si patrně vedou statistiky jednotlivé vysoké školy) viz tabulka č. 3.

Tabulka č. 2: Zahraniční studenti na veřejných vysokých školách v České republice podle zřizovatele a vysoké školy [ÚIV, 2006; ÚIV, 2010]

<b>Zřizovatel Vysoká škola</b>	<b>Cizinci v roce 2005<sup>1</sup></b>	<b>Cizinci v roce 2009<sup>2</sup></b>
<b>Veřejné vysoké školy</b>	<b>17 804</b>	<b>25 615</b>
UK v Praze	5 434	6 699
MU v Brně	2 546	4 715
VŠE v Praze	2 056	2 876
VUTBR	1 240	2 075
ČVUT v Praze	1 315	1 762
UP v Olomouci	1 245	1 362
VŠB-TU Ostrava	854	1 117
Univerzita T. Bati ve Zlíně	500	732
ČZU v Praze	289	602
TUL	410	515
VFU Brno	241	473
SU v Opavě	274	455
MZLU v Brně	270	404
ZČU v Plzni	259	384
VŠCHT v Praze	183	309
OU v Ostravě	158	286
UPa	131	203
AMU v Praze	202	184
UJEP v Ústí n. Labem	75	172
JU v Č. Budějovicích	105	157
UHK	54	112

<sup>1</sup> Data podle stavu k 31.10. 2005

<sup>2</sup> Data podle stavu k 31.12. 2009

JAMU v Brně	79	100
VŠUP v Praze	33	54
AVU v Praze	21	30
VŠPJ	1	23
VŠTE v Č. Budějovicích	-	8

Z tabulky vyplývá, že studenti nejčastěji míří na velké univerzity. Univerzity nabízejí vyšší kapacitu studijních míst, případně poskytují studijní programy v cizích jazycích.

Nejvíce zahraničních studentů navštěvuje Univerzitu Karlovu v Praze, Masarykovu univerzitu v Brně, Vysokou školu ekonomickou v Praze, dále Vysoké učení technické v Brně, České vysoké učení technické v Praze, Univerzitu Palackého v Olomouci a Vysokou školu báňskou v Ostravě.

#### **2.1.1.3 Zahraniční studenti na veřejných vysokých školách v České republice podle státního občanství v roce 2009**

Tabulka č. 3: Studenti (fyzické osoby) ve všech formách a typech studia podle státního občanství [ÚIV, 2010]

<b>Státní občanství</b>	<b>Veřejné VŠ v roce 2009</b>
Celkem	333 580
Česko	307 987
Slovensko	15 849
Rusko	1472
Ukrajina	821
Vietnam	665
Portugalsko	444
Spojené království (VB)	407
Kazachstán	392
Bělorusko	373
Německo	356
Řecko	319
Polsko	313

Nejvíce zahraničních studentů studujících na veřejných vysokých školách v České republice pochází ze Slovenska. Velké zastoupení mají studenti z bývalých států Sovětského svazu (Rusko, Ukrajina, Bělorusko, Kazachstán). Poměrně velký počet

studentů je i z Vietnamu, Portugalska, Spojeného království Velké Británie, Německa, Řecka a Polska.

#### 2.1.1.4 Zahraniční studenti na studijních pobytech (Erasmus<sup>3</sup>) na vysokých školách v České republice

Statistická data o počtech zahraničních studentů na studijních pobytech poskytuje na svých webových stránkách Národní agentura pro evropské vzdělávací programy. Přehled o počtech zahraničních studentů na studijním pobytu v České republice v rámci programu Erasmus uvádí tabulka č. 4.

Tabulka č. 4: Počet přijíždějících studentů v rámci programu Erasmus dle zemí původu v roce 2008/2009 [Národní agentura, 2011]

Počet přijíždějících studentů v rámci programu Erasmus dle zemí původu v roce 2008/2009	
Celkem	4171
Španělsko	532
Francie	494
Polsko	483
Německo	404
Slovensko	329
Turecko	329
Portugalsko	309
Itálie	178
Řecko	164
Spojené království	137
Finsko	121
Rakousko	91
Litva	87
Belgie	77
Nizozemí	67
Slovinsko	67
Bulharsko	60
Maďarsko	51
Švédsko	43
Norsko	31

---

<sup>3</sup> Program Erasmus (*European Region Action Scheme for the Mobility of University Students*) je mezivládní program při Evropské unii umožňující mobilitu vysokoškolských studentů na partnerských univerzitách v zahraničí [Wikipedie, 2011].

Irsko	29
Dánsko	23
Lotyšsko	19
Estonsko	18
Rumunsko	18
Kypr	4
Island	2
Lucembursko	2
Lichtenštejnsko	1
Malta	1

V roce 2008/2009 přijelo v rámci programu Erasmus na vysoké školy<sup>4</sup> do České republiky nejvíce zahraničních studentů ze Španělska, Francie, Polska, Německa, Slovenska, Turecka a Portugalska.

Každým rokem se zvyšuje počet zahraničních studentů na českých veřejných vysokých školách (viz tabulka č. 2). Zahraniční studenti v České republice mohou studovat v prezenční/distanční formě studia, mohou zde studovat v rámci studijního pobytu (Erasmus, Sokrates aj.) či zde navštívit letní školu.

Nedílnou součástí vysokých škol jsou vysokoškolské knihovny. Úkolem vysokoškolské knihovny je poskytovat knihovnicko-informační služby tuzemským i zahraničním studentům a vytvářet příznivé podmínky pro studium a rozvoj jejich studijního potenciálu.

Zahraniční studenti s sebou přináší kulturu své vlastní země, pohled na univerzitu a její knihovnu ze své perspektivy, vytvářejí různorodý kolorit univerzitního života i života knihovny.

## **2.2 Studenti, knihovny a bariéry**

Problematikou zahraničních studentů spojenou s využíváním vysokoškolských knihoven, problémům a bariérám, se kterými se zahraniční studenti i knihovníci setkávají, se věnují některé severoamerické, kanadské a australské odborné práce. Ze zkušeností univerzitních knihoven ve Spojených státech amerických (USA), Kanadě a Austrálii vyplývá, že zahraniční studenti (zejména z Číny, Vietnamu, Jordánska,

---

<sup>4</sup> Statistiky jsou vedeny pro veřejné i soukromé vysoké školy dohromady.

Indie, Singapur atd.) musí překonávat bariéry, které nastavuje neznámé prostředí, odlišná kultura, jazyk, tradice, hodnoty, pravidla, v případě univerzitní knihovny odlišný systém knihovny, služby a představy o poslání knihovníků [MUNDAVA; GRAY, 2008].

Zahraniční studenti se setkávají v knihovně zejména s těmito bariérami:

- jazyk
- odlišná kultura
- odlišné systémy knihoven
- odlišný vzdělávací systém
- technologická bariéra

### 2.2.1 Jazyková bariéra

Jazyk a komunikace v cizím jazyce mohou být pro zahraniční studenty v cizí zemi velkou překážkou. Mohou se s ní setkat při komunikaci s knihovníky, při orientaci v knihovně, při využívání informačních zdrojů apod.

Jazyková bariéra existuje na několika lingvistických úrovních a může se týkat jak knihovníka, tak uživatele [BROWN, 2000]. Jedná se např. o výslovnost, přízvuk, slovní zásobu a stavbu věty. Každá z těchto úrovní se může podílet na zkreslení významu a knihovník nemusí dobře porozumět informačnímu požadavku.

O své zkušenosti s referenčními službami pro zahraniční studenty píše bostonský univerzitní knihovník Kwasi Sarkodie-Mensah. Ve svém článku uvádí příklady odchylek ve výslovnosti anglických slov u studentů, jejichž rodným jazykem není angličtina:

- čínští studenti vyslovují např. „*English*“ jako „*Englishi*“
- japonští studenti vyslovují „*l*“ místo „*r*“ a naopak: „*I want a clitique of Lomeo and Jurriett*“ nebo „*Where is the Intelriblaly Roans Department?*“
- afričtí studenti vyslovují příponu „*tion*“ jako „*shorn*“ a pak místo „*nation*“ vyslovují „*nayshorn*“, „*information*“ jako „*informayshorn*“
- irští studenti vyslovují „*first*“ jako „*forst*“, „*church*“ jako „*chawch*“
- španělští studenti vyslovují „*Espain*“ místo „*Spain*“, „*espectacle*“ místo „*spectacle*“

- arabští studenti vyslovují „p“ místo „b“ a naopak – „*Balestinian Broblem*“ – *Palestinian problem*, „*papilon*“ – *Babylon* [SARKODIE-MENSAH, 1992]

Odchytky ve výslovnosti ztěžují komunikaci mezi knihovníkem a zahraničním studentem, vedou k nedorozumění, a přispívají k nejistotě na obou stranách. V takovém případě je vhodné studenta vyzvat, aby svůj požadavek napsal na papír.

Další lingvistickou úrovní, na které existuje jazyková bariéra, je slovní zásoba. Zahraniční studenti umí sice anglicky dobře číst a psát, ale protože nejsou zvyklí v angličtině poslouchat nebo mluvit, mají potíže se v angličtině přesně vyjádřit. Přestože většina zahraničních studentů musí pro studium v zahraničí absolvovat pohovor, zkoušku z angličtiny (např. pro studium v USA *Test of English as a Foreign Language - TOEFL*), stále postrádají vhodná anglická slovíčka včetně knihovnické terminologie [MORRISEY, 2006].

Tento nedostatek se může projevit hned při první návštěvě knihovny, při exkurzi, při kontaktu s knihovním systémem a s pravidly využívání knihovny, při seznámení se s knihovním řádem atd. Může dojít k nedorozumění výkladu, nepochopení některých pravidel a následně k nejistotě a vyhýbání se knihovně (student nedorozuměl a styděl se zeptat).

Zatímco termíny zřídka užívané mimo knihovnictví (řízený slovník, Booleovská logika) pravděpodobně studenty minou, termíny, se kterými se budou setkávat během studia (*article, citation, abstract* atd.) by měly být stručně definovány během exkurze, první návštěvy knihovny, a to ústně i písemně. Tyto termíny mají v angličtině více významů např. *article* - odstavec, *citation* - obsílka, *abstract* - abstrakce, nebo dokonce znamenají něco jiného v rodném jazyce studenta např. *journal* znamená ve francouzštině noviny. Studenti by měli dostat slovník důležitých termínů nebo odkaz na online vícejazyčné slovníky knihovnické terminologie [AMSBERRY, 2008].

### 2.2.2 Kulturní bariéra

Kulturní odlišnosti se projevují i v otázce etiky a přístupu k informacím, citování, plagiátorství a dodržování autorského práva. Tato problematika není ve všech zemích vnímána stejně. Patrick Labelle ve svém článku píše, že asijsí studenti mají malé

povědomí o tom, co je plagiátorství, a o nutnosti citovat použité zdroje [LABELLE, 2007].

Ve své případové studii o čínských studentech na kanadské University of Alberta píše Morrissey, že porušení autorského práva a plagiátorství se v Číně netrestá, ale v Kanadě je to velice závažné téma. Dalším příkladem neúmyslného porušování autorských práv je nedodržování autorskoprávní ochrany při využívání licencovaných databází. Studenti byli ohromeni počtem fulltextových materiálů přístupných z licencovaných databází, které v Číně neměli k dispozici. Přišlo jim přirozené, že poskytnou články z licencovaných databází svým spolužákům v Číně, což je v rozporu s licenčními smlouvami nakoupenými kanadskou univerzitou [MORRISSEY, 2006].

Ze zahraničních zkušeností vyplývá, že o autorskoprávní ochraně, licenčních podmínkách při využívání databází a pravidlech citování by měli být zahraniční studenti poučeni ihned v úvodu studijního pobytu, aby se předešlo následným nedorozuměním a případům nechtěného plagiátorství.

### **2.2.3 Systém knihovny**

Zahraniční studenti jsou při pobytu v cizí zemi, na univerzitě, při studiu ovlivněni kulturou a vzdělávacím systémem, který je obvyklý v jejich zemi. Mohou si s sebou přinášet různé návyky např. při práci s informačními zdroji, které jsou v zemi studijního pobytu těžko uplatnitelné. Studenty, kteří jsou zvyklí pouze jednosměrně přijímat informace v hodinách<sup>5</sup> a potom je reprodukovat, může zaskočit vzdělávací systém, který po studentech vyžaduje schopnost kritického a samostatného myšlení, hodnocení informačních zdrojů, provádění nezávislého výzkumu. Se vzdělávacím systémem samozřejmě souvisí i (ne)využívání vysokoškolské knihovny pro studijní účely.

Na využívání knihovny a jejího systému má vliv mimo jiné i předchozí využívání knihovny zahraničními studenty v jejich mateřské zemi [HUGHES, 2010].

Studenti, kteří ve své zemi nebyli nuceni knihovnu využívat, mohou být novým vzdělávacím systémem, který využívání knihovny předpokládá, zaskočení a musí se s tímto přístupem po dobu svého pobytu na univerzitě vyrovnávat.

---

<sup>5</sup> Ve svém článku Hughes označuje tento přístup termínem „teacher-centered“, „textbook based“



*Důvody, proč zahraniční studenti ve své zemi nenavštěvovali univerzitní knihovnu*  
[HUGHES, 2010]:

- nekvalitní zdroje;
- nekvalitní řazení zdrojů;
- zastaralé tituly;
- pouze jeden exemplář od knihovní jednotky (neustále vypůjčené exempláře)
- neporozumění řazení knihovního fondu. Knihovna neměla katalog, bylo velice složité knihu nalézt – hledání knihy podle prohlížení předmětových popisků na jednotlivých regálech;
- neznalost postupů v knihovně;
- student si myslel, že se za výpůjčky platí;
- absence volného výběru – jen výpůjčky ze skladu. Student přinesl knihovnici průkazku a název knihy a knihovnice se o všechno postarala. Studenti tudíž neuměli vyhledávat v katalogu, když se v Austrálii setkali s volným výběrem;
- absence elektronických informačních zdrojů – studenti v hostitelské zemi (Austrálii) pak neuměli elektronické informační zdroje využívat, vyhledávat v nich.

Výše uvedené důvody se promítly i do přístupu zahraničních studentů ke studiu v univerzitní knihovně hostitelské země, např. chybějící přehled o způsobu využívání knihovny, práce s katalogem, orientace ve fondu knihovny patřily k důvodům, proč se zdráhali zpočátku knihovnu navštěvovat.

Ani role knihovníka nemusí být v různých kulturách vnímána stejným způsobem. Zahraniční studenti pocházející z Číny uvedli, že se v Číně na knihovníky pohlíží jako na „hlídače knih“, kteří často nemohou uživatelům s jejich problémy pomoci, protože nemají dostatečně odborné vzdělání. Tito studenti pak při studijním pobytu v Kanadě a po seznámení se s tamější univerzitní knihovnou (University of Alberta) očekávali od knihovníků maximálně pomoc s vyhledáním knihy podle signatury ve volném výběru. Neočekávali, že knihovník v kanadské univerzitní knihovně je odborně vzdělaný a v knihovně je právě proto, aby studentům poradil při hledání zdroje ve specializovaných elektronických databázích pro specifickou oblast jejich studia (k diplomovým pracím atd.). Čínští studenti byli zvyklí dokonce na přístup – „když dokument nenajdeš, je to tvůj problém, ne knihovny“. Studenti předpokládali,

že v Kanadě jsou knihovníci stejní, a proto je nechtěli obtěžovat. O to více byli překvapeni jejich vstřícným přístupem a ochotou pomoci<sup>6</sup> [MORRISSEY, 2006].

#### **2.2.4 Technologická bariéra**

Informační a komunikační technologie v knihovně jsou další možnou bariérou pro nově příchozí i pro zahraniční studenty. Už jen velice zřídka se v knihovnách vyhledává v lístkových katalozích, vyplněný lístek se předá knihovníkovi, který přinese dokument ze skladu a uživatel se v organizaci fondu nemusí příliš orientovat. Bez počítače, internetu a katalogu se dnes uživatel knihovny neobejde. V katalogu vyhledá potřebné dokumenty, provede rezervaci a požadované knihovní jednotky si vyzvedne. V případě volného výběru je třeba podle signatury v katalogu dokument vyhledat přímo na regále a knihovník uživateli dokument vydá, nebo uživatel využije samoobslužné zařízení a dokument si vypůjčí sám. V případě elektronických zdrojů přístupných volně nebo prostřednictvím licencovaných odborných databází se mnohý uživatel bez instruktáže od knihovníka neobejde.

Zahraniční student, který se ve své zemi nesetkal s automatizovanou knihovnou, nebo nebyl zvyklý knihovnu navštěvovat, dává přednost pohodlnějším internetovým vyhledávačům. Google považují zahraniční studenti za uživatelsky přívětivější než knihovnický katalog (OPAC<sup>7</sup>), kde mají problém vyladit rešeršní dotaz pomocí Booleovských operátorů a používají spíše klíčová slova v jednoduchém vyhledávání. OPAC často následkem nedostatečně formulovaného dotazu nevyhledá relevantní dokumenty, což studenty odradí. Oproti tomu Google vždy nalezne „alespoň něco“ i když kvalita nalezených informačních zdrojů může být diskutabilní. Google poskytuje i jazykové nástroje a možnost překladu, kterých studenti využívají k lepšímu porozumění určitých témat v angličtině [MORRISEY, 2006].

---

<sup>6</sup> Pozn. aut.: Tzv. Subject librarian. Každý obor v knihovně má svého odborníka, který je studentovi nápomocen při vyhledávání zdrojů z určitého oboru.

<sup>7</sup> Open Public Access Catalogue

## Shrnutí

Se vzrůstajícím počtem studentů na veřejných vysokých školách v České republice by měly i knihovny veřejných vysokých škol reagovat na potřeby této specifické skupiny uživatelů. Výchozím bodem pro přizpůsobení charakteru služeb této skupině uživatelů by mohl být nový úhel pohledu na knihovnu a její služby, a to z perspektivy zahraničního studenta. Takový pohled by dopomohl možné hlavní bariéry identifikovat a poté se snažit je postupně v rámci možností odstraňovat.

### **3. Zpráva o průzkumu**

#### **3.1 Problematika a cíle**

Hlavním cílem průzkumu bylo zmapování současného stavu služeb, které poskytují knihovny veřejných vysokých škol v České republice zahraničním studentům. Průzkum měl zjistit, zda a jaké služby vysokoškolské knihovny zahraničním studentům poskytují, co dělají pro překonání bariér mezi knihovnou a zahraničním studentem. V neposlední řadě měl průzkum ověřit, že je zahraničním studentům v knihovnách veřejných vysokých škol umožněn rovný přístup k veřejným a informačním službám a dalším službám poskytovaným knihovnami.

Ověřovala se mimo jiné platnost následujících výzkumných hypotéz:

- I. Zahraničním studentům v knihovnách veřejných vysokých škol je umožněn rovný přístup k veřejným knihovnickým a informačním službám a dalším službám poskytovaným knihovnou.
- II. S koordinátorem zahraničních studentů spolupracuje 20 % dotázaných knihoven.
- III. Služby speciálně zaměřené na zahraniční studenty budou knihovny poskytovat spíše ojediněle.

Průzkum je doplněn srovnáním nabídky služeb poskytovaných *Bibliotek & läranderesurser Höskolan i Borås* (viz kapitola 4).

Příprava a zpracování získaných údajů sledovaly postup podle odborné literatury [DISMAN, 2010]. Text dotazníku je uveden v příloze č. 1.

#### **3.2 Metodika průzkumu**

Průzkum na téma „*Služby knihoven veřejných vysokých škol v České republice zaměřené na zahraniční studenty*“ probíhal v září – říjnu 2010.

Průzkum byl založen na dotazníkovém šetření. Respondenti byli požádáni o spolupráci prostřednictvím e-mailu, který obsahoval průvodní dopis adresovaný vedoucím knihoven a přiložený dotazník s pokyny k jeho vyplnění. Dotazník byl vytvořen v programu Microsoft Word.

### **Struktura dotazníku**

Dotazník byl sestaven tak, aby pokryl všechny služby, které vysokoškolské knihovny poskytují. Jejich rozdělení bylo sestaveno na základě knihovního řádu Ústřední knihovny ČVUT.

Dotazník tvoří patnáct otázek (viz příloha č. 1). Pět otázek vyžadovalo odpověď vlastními slovy, osm otázek bylo zaškrťovacích a dvě otázky kombinovaly předchozí možnosti.

Respondenti se vyjadřovali k následujícím okruhům:

- registrace uživatelů (otázky 1, 2, 10)
- služby poskytované s ohledem na zahraniční studenty:
  - výpůjční služby (otázky 3, 4, 5, 6)
  - meziknihovní služby (otázky 9, 10)
  - informační služby (otázka 3, 7, 8)
  - reprografické služby (otázky 9, 10)
  - elektronické služby (otázky 9, 10)
- informační vzdělávání (otázky 11, 12)
- spolupráce knihoven s koordinátory zahraničních studentů (otázka 13)
- kulturní akce (otázka 14)

Závěrem respondent vyplnil název vysokoškolské knihovny, celkový počet uživatelů registrovaných v roce 2009 a počet registrovaných zahraničních studentů v roce 2009 (otázka 15). Respondent mohl také využít prostor pro komentáře.

### **Pilotní průzkum**

Po vypracování zkušební verze otázek byl proveden předběžný průzkum. Několik dobrovolníků vyplnilo dotazník „nanečisto“ a poukázalo na nejasnosti, se kterými se v dotazníku setkalo. S přihlédnutím k připomínkám byly formulace příslušných otázek upraveny.

### **3.3 Příprava průzkumu**

Pro dotazníkové šetření bylo ze seznamu vysokoškolských knihoven v ČR [TRTÍKOVÁ, 2011] vybráno 86 knihoven. Obrátila jsem se na vedoucí knihoven

prostřednictvím e-mailu. Průvodní dopis obsahoval prosbu o vyplnění přiloženého dotazníku odpovědným pracovníkem a termín, do kterého je třeba vyplněný dotazník vrátit tazateli.

Odpovědělo 38 respondentů, z nichž 33 zaslalo vyplněný dotazník. Ze čtyř respondentů, kteří dotazník nevyplnili, 3 uvedli, že nejsou obvyklou knihovnou a nemají žádné zahraniční studenty a 1 respondent uvedl, že se s každým studentem nebo badatelem setkávají osobně a vždy se dorozumí.

Průzkumu se zúčastnilo 33 vysokoškolských knihoven, z toho 15 ústředních knihoven, 18 fakultních knihoven a 1 knihovna katedry.

Celkový počet 33 (seznam viz příloha č. 2) vrácených a vyplněných dotazníků představuje 38 % oslovených respondentů. Považuji 38% návratnost za únosný vzorek pro zmapování situace.

### **3.4 Výsledky průzkumu**

#### **Otázka č. 1: Kategorie registrovaných zahraničních studentů**

Respondent měl uvést, do jaké kategorie uživatelů patří v jeho knihovně registrovaní zahraniční studenti. Cílem bylo získat přehled jak o kategoriích, do kterých vysokoškolské knihovny zařazují zahraniční studenty, tak o formách studia, ve kterých tu zahraniční studenti studují.

Tabulka č. 5: Kategorie registrovaných zahraničních studentů

Kategorie uživatele	Počet
interní uživatel/ běžní interní uživatelé/ student/student fakulty	22
interní-externí/student univerzity-student jiné VŠ/student-zahraniční student/student fakulty-stážista	5
nejčastěji stážisté, účastníci letních škol, veřejnost laická	1
stážista (má stejné podmínky jako domácí student)	1
Erasmus, zahraniční studenti studující v češtině, zahraniční studenti studující v angličtině	1
běžný uživatel po zaplacení kauce, řádní zahraniční studenti neplatí = běžný uživatel	1

Závěr:

Zahraniční student/uživatel, který se jde zaregistrovat do vysokoškolské knihovny, může být:

- student řádného studia (např. Rus, který zde studuje rusistiku)
- student, který je zde na studijním pobytu (většinou po dobu jednoho semestru a kratší dobu – Erasmus)
- student tzv. Letní školy (např. Letní škola tvůrčího psaní na FF UK, Letní škola slovanských studií)
- laická veřejnost

Většina knihoven (22) uvedla, že zahraniční studenty zařazuje do kategorie interní uživatel, student fakulty (viz tabulka č. 5). Pět knihoven rozlišuje, jestli se jedná o studenta řádného studia, potom spadá do kategorie interní uživatel, nebo studenta na dočasném studijním pobytu, v tom případě spadá do kategorie externí uživatel.

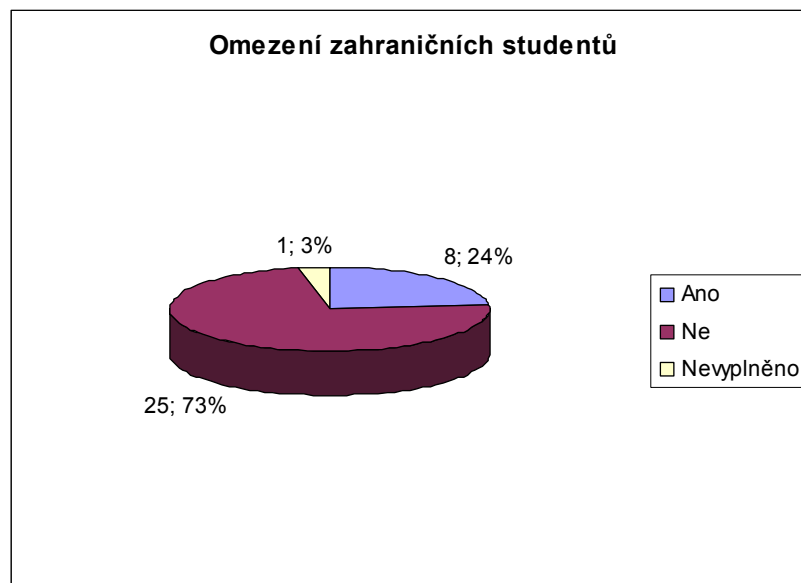
### **Otázka č. 2: Možná omezení týkající se zahraničních studentů**

Zjišťovalo se, jestli zahraniční studenti registrovaní ve vysokoškolských knihovnách mají nějaká omezení týkající se využívání veřejných knihovnicko-informačních služeb.

Tabulka č. 6: Možná omezení týkající se zahraničních studentů

Možnost	Počet knihoven	%
Ano	8	24
Ne	24	73
Nevyplněno	1	3
Celkový součet	33	100

**Graf č. 1: Omezení zahraničních studentů v přístupu ke službám**



Omezení pro zahraniční studenty v odpovědích:

- při absenční výpůjčce skládá uživatel vratnou zálohu v plné výši půjčovaných materiálů;
- absenční výpůjčky pouze po zaplacení kauce, ostatní pouze prezenčně;
- pouze prezenčními výpůjčkami jsou omezeni jen zahraniční studenti mimo; běžné studijní programy (např. studenti tzv. letních škol);
- délka platnosti registrace – podle délky pobytu na škole;
- omezený počet výpůjček oproti jiným kategoriím uživatelů;
- časové omezení dle doby pobytu;
- při kratší než semestrální době pobytu nastaveny jiné výpůjční lhůty;
- Erasmus studenti mají omezeno prodloužování na 60 dní registrace v knihovně je na 6 měsíců (s možností prodloužení, samozřejmě).



Tabulka č. 7: Omezení při využívání knihovnicko-informačních služeb podle kategorie uživatele

Kategorie uživatele u respondentů průzkumu	Omezení
a) Student jiné VŠ	při absenční výpůjčce skládá uživatel vratnou zálohu v plné výši půjčovaných materiálů
b) Běžný uživatel	absenční výpůjčky pouze po zaplacení kauce, ostatní pouze prezenčně
c) Studenti	pouze prezenčními výpůjčkami jsou omezeni jen zahraniční studenti mimo běžné studijní programy (např. studenti tzv. letních škol)
d) Stážisté	délka platnosti registrace – podle délky pobytu na škole
e) Stážisté, účastníci letních škol, veřejnost laická	omezený počet výpůjček oproti jiným kategoriím uživatelů
f) Externí uživatel	časové omezení dle doby pobytu
g) Zahraniční student	při kratší než semestrální době pobytu nastaveny jiné výpůjční lhůty
h) Erasmus, zahraniční studenti studující v češtině, zahraniční studenti studující v angličtině	Erasmus studenti mají omezeno prodlužování na 60 dní registrace v knihovně je na 6 měsíců (s možností prodloužení)

#### Závěr:

Omezení týkající se zahraničních studentů při využívání knihovnicko-informačních služeb jsou v některých případech stejná jako pro tuzemské studenty (viz tabulka č. 7 *a, b, c* – absenční výpůjčky po zaplacení kauce). V bodech *d, f, g*, se jedná o omezení vyplývající z délky pobytu studenta na škole (délka platnosti registrace, časové omezení dle doby pobytu, jiné výpůjční lhůty). Prezenčními výpůjčkami jsou omezeni pouze zahraniční studenti mimo běžné studijní programy (letní školy).

Zařazení zahraničních studentů mezi běžné uživatele knihovny a minimální omezení rozsahu služeb vypovídá o rovném přístupu zahraničních studentů k veřejným knihovnicko-informačním službám.

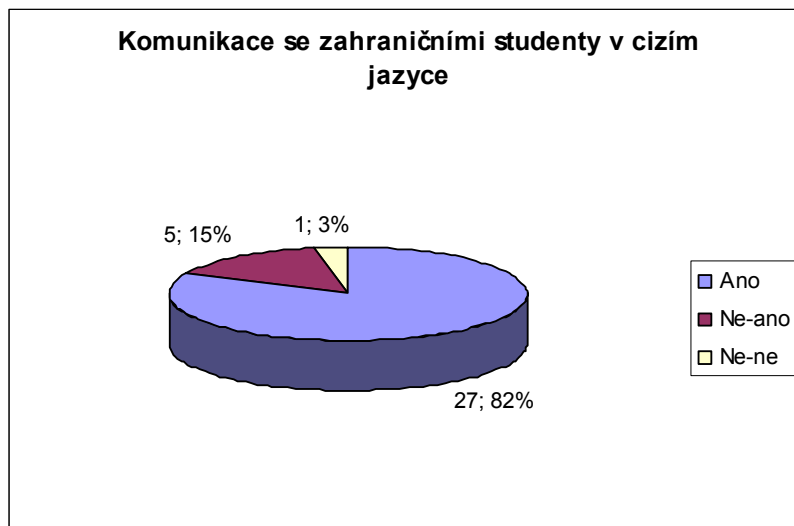
### Otázka č. 3: Komunikace se zahraničními studenty v cizím jazyce

Otázka měla zjistit, zda zahraniční studenti naráží na jazykovou bariéru v kontaktu s pracovníky knihovny. Respondent odpovídal na otázku, jestli u výpůjčního pultu hovoří vždy alespoň jeden zaměstnanec anglicky. Pokud respondent odpověděl záporně, následoval dotaz, jestli je možné zavolat kontaktní osobu hovořící anglicky. Jeden respondent vyplnil otázku způsobem ano-ano – jeho odpověď byla pro přehlednost započítána do celkového počtu kladných odpovědí.

Tabulka č. 8: Komunikace se zahraničními studenty

Odpověď	Počet odpovědí	%
Ano	27	82
Ne-ano	5	15
Ne-ne	1	3
Celkový součet	33	100

Graf č. 2: Komunikace se zahraničními studenty v cizím jazyce



Závěr:

Ve více než třech čtvrtinách knihoven (82 %) se uživatel může domluvit alespoň s jedním zaměstnancem knihovny u výpůjčního pultu anglicky. U 15 % procent respondentů je možné alespoň v případě potřeby kontaktovat osobu hovořící anglicky. Pouze v jednom případě se uživatel se službou anglicky nedomluví.

#### Otázka č. 4: Samoobslužná zařízení v knihovnách

Cílem otázky bylo zjistit, kolik vysokoškolských knihoven v současné době vlastní samoobslužný výpůjční terminál (self-check) a/nebo návratový box (bibliobox). Přítomnost boxů šetří práci pracovníků služeb, mají víc času na individuální komunikaci s uživatelem.

Tabulka č. 9: Samoobslužná zařízení v knihovnách

S=Self-check, B=Bibliobox	Počet odpovědí	%
S ano B ano	4	12
S ano B ne	4	12
S ne B ano	1	3
S ne B ne	24	73
Celkový součet	33	100

Závěr:

27 % respondentů vlastní alespoň jedno z uvedených samoobslužných zařízení. Téměř tři čtvrtiny vysokoškolských knihoven (73 %) nevlastní self-check ani bibliobox.

#### Otázka č. 5: Zastoupení cizojazyčné literatury v knihovním fondu

Respondenti měli uvést, kolik procent knihovního fondu tvoří cizojazyčná literatura.

Tabulka č. 10: Zastoupení cizojazyčné literatury v knihovním fondu

Procento cizojazyčné literatury v knihovním fondu	Počet odpovědí	%
0-25 %	6	18
26-50 %	16	49
51-75 %	6	18
76-100 %	4	12
Není k dispozici	1	3
Celkový součet	33	100

Závěr:

Téměř polovina respondentů (49 %) uvedla, že cizojazyčná literatura tvoří 26-50 % knihovního fondu. U 30 % respondentů tvoří cizojazyčná literatura více než 51 %

knihovního fondu. To je určitě pozitivní zjištění. V případě zastoupení cizojazyčné literatury v knihovním fondu je třeba brát v úvahu typ, velikost a odborné zaměření knihovny.

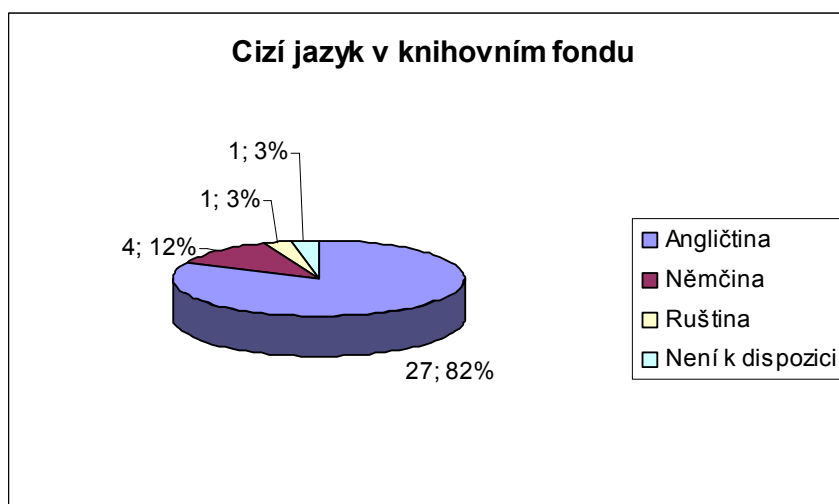
### Otázka č. 6: Převažující cizí jazyk v knihovním fondu

Tento dotaz rozvíjí otázku číslo 5. Bohužel některé knihovny uvedly procento cizojazyčné literatury z celkového fondu a některé z cizojazyčného fondu. Z tohoto důvodu se vyhodnocení omezilo pouze na počet knihoven, ve kterých daný cizí jazyk v knihovním fondu převládá.

Tabulka č. 11: Převažující cizí jazyk v knihovním fondu

Převládající jazyk v knihovním fondu	Počet odpovědí	%
Angličtina	27	82
Němčina	4	12
Ruština	1	3
Není k dispozici	1	3
Celkový součet	33	100

Graf č. 3: Cizí jazyk v knihovním fondu



Závěr:

Převládajícím cizím jazykem ve fondech knihoven je dle očekávání v 82 % angličtina, němčina převládá u čtyř knihoven (12 %) a v jednom případě převládá v knihovním fondu ruština (Knihovna katedry botaniky SCI MUNI).

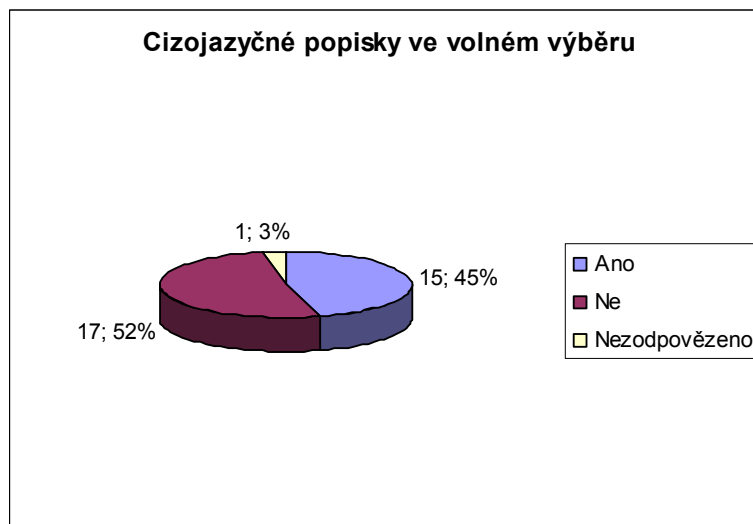
### Otázka č. 7: Cizojazyčné popisky ve volném výběru

Otázka měla zjistit, zda k orientaci ve volném výběru napomáhají cizojazyčné popisky.

Tabulka č. 12: Cizojazyčné popisky ve volném výběru

Cizojazyčné popisky ve volném výběru	Počet odpovědí	%
Ano	15	45
Ne	17	52
Nezodpovězeno	1	3
Celkový součet	33	100

Graf č. 4: Cizojazyčné popisky ve volném výběru



Závěr:

Odpovědi rozdělily respondenty téměř na polovinu – 45 % knihoven má volný výběr označený cizojazyčnými popisky, zatímco 52 % knihoven nikoliv. Cizojazyčné popisky na regálech volného výběru představují efektivní pomoc při orientaci ve fondu.

### Otázka č. 8: Komunikace se zahraničními studenty

Respondent měl na stupnici od 1 do 5 označit, jaké komunikační kanály nejčastěji zahraniční studenti volí pro kontakt s knihovnou.

Dále se zjišťovalo, jak často používají zahraniční studenti při komunikaci s knihovnou moderní komunikační technologie - chat, Facebook a Skype, případně jestli knihovny tyto prostředky při komunikaci s nimi vůbec využívají.

Pokud knihovna ke komunikaci níže zmíněný prostředek nevyužívala, nevyplňovala nic.

Tabulka č. 13: Komunikace se zahraničními studenty

	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	nevyplněno	%
Osobně	22	67	4	12	3	9	0	-	1	3	3	9
E-mail	5	15	10	31	4	12	5	15	3	9	6	18
Telefon	1	3	1	3	5	15	1	3	12	36	13	40
Chat/ICQ	0	-	0	-	1	3	2	6	5	15	25	76
Facebook	0	-	0	-	0	-	0	-	6	18	27	82
Skype	0	-	0	-	0	-	0	-	6	18	27	82

Závěr:

Z výsledků vyplývá, že zahraniční studenti se nejčastěji (67 %) obrací na knihovníky se svými dotazy osobně. Potvrzuje to zjištění, že alespoň jeden pracovník u výpůjčního pultu mluví cizím jazykem. Dále zahraniční studenti volí cestu e-mailové komunikace (31 %) na úkor telefonu, který získal nejvíce záporných známek (36 %). Moderní komunikační technologie – chat/ICQ, Facebook a Skype většina knihoven při komunikaci se zahraničními studenty nevyužívá vůbec.

### Otázka č. 9: Materiály v angličtině

Respondent měl z uvedené nabídky vybrat materiály, které knihovna poskytuje v angličtině. Případně mohl uvést další materiály, které má knihovna k dispozici, ale nebyly uvedeny v nabídce. Nabídka dotazníku odpovídá nabídce veřejných knihovnicko-informačních služeb a k nim příslušným materiálům v angličtině.

Tabulka č. 14: Materiály v angličtině

Materiál	Počet odpovědí
Návod na vyhledávání v katalogu	20
Registrační formulář	15
Návod na kopírování, skenování, tisk	15
Návod na vyhledávání v el. databázích	14
Návod na připojení k internetu/wi-fi	11
Žádanka o MVS	3
Anglická verze www	3
Informační letáky	3
Žádanka o MMVS	2
Žádanka o rešerši	2
FAQ	2
Tištěný knihovní řád v angličtině/knihovní řád	2
Výpůjční řád	2
Žádanka o EDD	1
Informace k práci s databázemi a EIZ	1
Informační brožura	1
Mapka knihovny	1
Ostatní informace o knihovně	1
Provozní informace	1
Průvodce knihovnami	1
Stručný výtah z knihovního řádu	1
Přehled služeb v knihovně	1
Informační vzdělávání	1
Opatření děkana k výpůjčkám ze studijního fondu	1
Výstupní listy studentů (po ukončení stáže)	1

Závěr:

Nejčastěji poskytovaným materiálem v angličtině je návod na vyhledávání v katalogu (20), následuje registrační formulář, návod na kopírování, skenování a tisk (15), návod na vyhledávání v elektronických databázích (14) a návodem na připojení k internetu (11). Z odpovědí vyplývá, že nabídka těchto materiálů v angličtině koresponduje s nejdůležitějšími službami pro zahraniční studenty:

registrace, vyhledávání v katalogu, vyhledávání v databázích, kopírování a připojení k internetu.

### **Otázka č. 10: Poplatky za služby**

Cílem této otázky bylo získat přehled o způsobech platby za veřejné knihovnicko-informační služby. V jednom případě uvedl respondent mezi způsoby platby hotově, ISIC, převodem - možnost převodem byla zpracována zvlášť pro větší přehlednost. Respondenti, kteří uvedli, že určitou službu neposkytují, nebo u některých služeb kolonky nevyplnili, byli „sečtení“ pro přehlednost dohromady (viz poslední sloupec tabulky).

Tabulka č. 15: Poplatky za služby

	Zdarma	Hotově	Hotově + karta/ISIC	Karta/ISIC	Faktura	Osobní konto	Převodem	Nevyplněno/nemáme
Registrace	22	7	-	-	-	-	-	4
Zpozdné	-	25	3	-	-	1	1	4
Reprografické služby	-	9	5	12	1	2	1	4
EDD	6	5	-	1	-	-	-	21
Rešerše	10	3	1	-	-	-	-	19
MVS	8	18	-	-	-	-	-	7
MMVS	4	19	1	-	1	-	-	8

**Závěr:**

Z tabulky vyplývá, že zdarma probíhá především registrace uživatelů (22), dále rešerše (10), následuje MVS, EDD a MMVS. V hotovosti se nejčastěji platí zpozdné (25), MMVS (19), MVS (18). Nejvíce způsobů platby lze uplatnit při využívání reprografických služeb, kde je možno zaplatit hotově (9), hotově a univerzitní/ISIC kartou (nebo oběma kartami)(5), pouze univerzitní a/nebo ISIC kartou (12), u dvou knihoven lze platit z osobního konta uživatele, v jednom případě fakturou a jednou převodem. Dále je z tabulky patrné, že EDD a rešerše nadpoloviční většina knihoven neposkytuje.



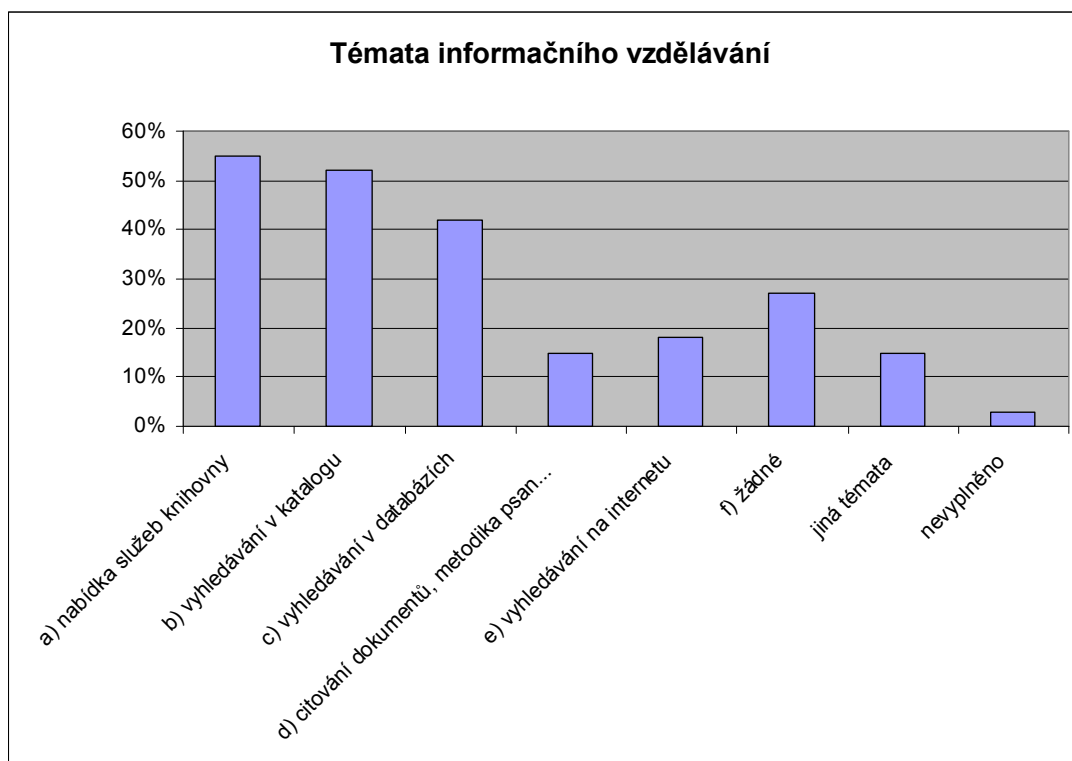
### Otázka č. 11: Témata informačního vzdělávání

Respondent měl z nabídky vybrat, jaká témata v rámci informačního vzdělávání nabízí knihovna v angličtině. Pokud knihovna nabízí jiná témata informačního vzdělávání, měl respondent možnost tuto skutečnost uvést a blíže specifikovat.

Tabulka č. 16: Témata informačního vzdělávání

Téma	Počet knihoven	%
a) Nabídka služeb knihovny	18	55
b) Vyhledávání v katalogu	17	52
c) Vyhledávání v databázích	14	42
d) Citování dokumentů, psaní odborných textů, diplomových a bakalářských prací, prevence plagiátorství	5	15
e) Vyhledávání na internetu	6	18
f) Žádné	9	27
g) Jiná témata	5	15
h) Nevyplněno	1	3

Graf č. 5: Témata informačního vzdělávání



Závěr:

Mezi nejčastěji poskytovaná témata informačního vzdělávání v angličtině patří nabídka služeb knihovny (55 %), vyhledávání v katalogu (52 %) a vyhledávání v databázích (42 %). Můžeme říci, že to jsou základní témata, která student od knihovny očekává. 27 % respondentů uvedlo, že neposkytuje žádné z témat informačního vzdělávání. Jeden respondent otázku nevyplnil.

15 % respondentů uvedlo jiná témata – nejčastěji individuální konzultace dle požadavku, jeden respondent uvedl scientometrii (h-index, Impact Factor).

### Otázka č. 12: Informační vzdělávání v angličtině

Tato otázka rozvíjí otázku předešlou a zjišťovala, jakou formou výše uvedená témata informačního vzdělávání knihovny poskytují v angličtině. Respondent mohl přiřadit k jedné formě více témat.

Tabulka č. 17: Informační vzdělávání v angličtině

	nabídka služeb knihovny	vyhledávání v katalogu	vyhledávání v databázích	citování dokumentů...	vyhledávání na internetu
Exkurze	17	12	7	0	1
Workshop	0	0	0	0	0
Instruktaž	10	13	12	2	5
E-learningový kurz	1	1	1	1	1
Výukový materiál	4	4	2	1	1
Neposkytujeme					8
Jiné					7

Závěr:

Informační vzdělávání v angličtině je nejčastěji poskytováno formou exkurze, nebo jednorázové instruktáže. Z 33 respondentů osm odpovědělo, že neposkytují žádné formy informačního vzdělávání. E-learningový kurz v angličtině pro zahraniční studenty (konkrétně pro studenty medicíny) poskytuje jediná knihovna - Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity. Sedm respondentů uvedlo jiné formy informačního vzdělávání:

- povinně volitelný předmět;
- brožura o knihovně a jejích službách;
- metodický materiál k práci s EIZ na webu v angličtině;

- nejčastěji individuálně;
- praktická cvičení v rámci pregraduální výuky v knihovně;
- e-learningový kurz v češtině.

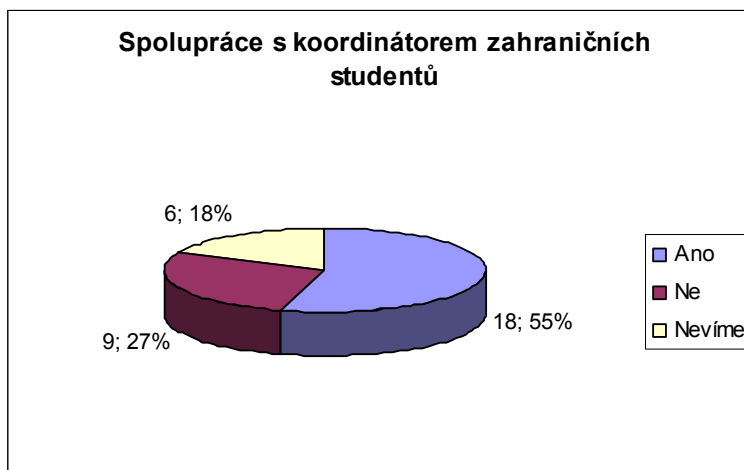
### Otázka č. 13: Spolupráce s koordinátorem

Otázka zjišťovala, jestli knihovna spolupracuje s koordinátorem zahraničních studentů na univerzitě. Pokud respondent na otázku odpověděl kladně, měl uvést, co je náplní spolupráce.

Tabulka č. 18: Spolupráce s koordinátorem

Možnost	Počet odpovědí	%
Ano	18	55
Ne	9	27
Nevíme	6	18
Celkový součet	33	100

Graf č. 6: Spolupráce s koordinátorem zahraničních studentů



Tabulka č. 19: Náplň spolupráce s koordinátorem

Náplň spolupráce	Počet odpovědí
Zájem o prohlídku knihovny, podmínky využívání, služby, vyhledávání v katalogu	8
Nákup literatury (s vyučujícími)	5
Seznamy aktuálně studujících posluchačů	3
Kopírovací služby	1
Využívání počítačové učebny	1
Koordinace informačního vzdělávání	1
Vymáhání pokut za pozdní vrácení	1
Orientace ve studijních materiálech	1
Konzultace	1
Kárná řízení	1
Výukové materiály	1
Přednáška organizovaná International Students Club	1
Sdělení o připravovaných aktivitách, domlouvání společných termínů	1
Koordinátor je zároveň vedoucí knihovny. Knihovna i koordinace zahraničních studentů spadá pod činnost Centra vědeckých a pedagogických informací	1
Organizace užívání knihovny během letních škol	1
Vzájemná informovanost	1
Rezervace materiálů pro studenty s kratším než semestrálním pobytem	1
Vyzvedávání výukových materiálů	1
Organizace předmětu	1

Závěr:

S koordinátorem zahraničních studentů na univerzitě spolupracuje nadpoloviční většina respondentů (55 %), o této možnosti neví 18 % respondentů a 27 % respondentů s koordinátorem zahraničních studentů nespolupracuje.

Náplň spolupráce koordinátorů zahraničních studentů a vysokoškolských knihoven zahrnuje široké spektrum činností. Nejčastěji se jedná o zajištění prohlídky knihovny spolu s informacemi o podmínkách využívání knihovny a poskytovaných službách, dále nákup literatury a dodávání seznamů aktuálně studujících posluchačů.

Koordinátor napomáhá i při kárných řízeních a vymáhání pokut, při organizaci společných aktivit nebo koordinaci informačního vzdělávání.

#### Otázka č. 14: Kulturní aktivity v knihovně

V otázce se zjišťovalo, kolik knihoven z celkového počtu respondentů pořádá pro tuzemské studenty, pro zahraniční studenty, nebo pro obě skupiny dohromady kulturní akce. Respondenti vybírali z nabídky akcí a měli také možnost uvést aktivity, které v nabídce nebyly.

Tabulka č. 20: Kulturní aktivity v knihovně

Akce	pro zahraniční studenty	pro domácí studenty	pro zahraniční i domácí studenty
Výstavy	0	3	5
Besedy	0	2	2
Exkurze	2	6	18
Žádné	2	0	3
Jiné	6		
Nevyplněno	2		

Z odpovědí vyplývá, že kulturní akce pořádané vysokoškolskými knihovnami jsou spíš okrajovou záležitostí. Přesto některé knihovny organizují akce pravidelněji. Knihovny často poskytují prostory pro jejich pořádání. Pro zahraniční i domácí studenty jsou organizovány hlavně exkurze.

Mezi jinými kulturními akcemi respondenti uváděli:

- informační lekce v angličtině a výuka v angličtině;
- studenti si sami pořádají výstavy fotografií, obrazů, předvádějí své studentské spolky, knihovníci pořádají besedy s autory, autorská čtení, pracuje tu „reading group“ se zahraničními lektory, pořádají se výstavy;
- prezentace informačních zdrojů, prodejní výstavy odborných knih;
- exkurze pořádané vysokoškolskými knihovnami do jiných spřízněných institucí – Goethe-Institut, Rakouské kulturní fórum, Pražský literární dům,

centrální knihovna Filozofické fakulty Univerzity Karlovy, školení o vyhledávání literatury;

- přednášky pro české i zahraniční studenty.

### Otázka č. 15: Uživatelé vysokoškolských knihoven

Tabulka č. 21: Uživatelé vysokoškolských knihoven

Vysokoškolská knihovna	Studenti 2009 celkem	Zahraniční studenti 2009 celkem
1. SVKI 3. LF UK Praha	1900	nerozlišujeme
2. LK LF UK Hradec Králové	3875	nevidují zvlášť-kategorie studenti
3. UK TU Liberec	4724	nevidují
4. ÚK FSS MU Brno	5227	nevidují
5. ÚK FF MU Brno	10107	nevidují
6. UK Hradec Králové	9789	nevidují
7. K FI MU Brno	1039	nevidují
8. SVKI FaF UK Hradec Králové	2611	nevidují
9. KSV TGM v Jinonicích	7362	nevidují
10. FME VUT Brno	7925	nevidují
11. K ETF UK	2400	nevidují
12. K VŠPJ	1406	nevidují
13. ÚK FPF SLU Opava	3744	nevidujeme zvlášť asi 10
14. CESIS UK	16000-celofakultně	knihovna otevřena až 1. 4. 2010
15. ÚK VUT	1422	jednotlivci
16. ÚK ČVUT	27233	asi 10%
17. ÚVI 1. LF UK	4730	65% (včetně studentů ze Slovenska), cca 30% bez slovenských studentů
18. SVI FSE UJEP	1980	4 dlouhodobě + 30 krátkodobě (tito nevyužívali služeb SVI)
19. CIKS VŠE Praha	13763	(neoddělujeme striktně v databázi kdo je Čech a kdo ne, podle VZ VŠE 3021 studentů, registrují se pouze kvůli absenčním výpůjčkám, do studoven a na využívání databázi registraci nepotřebují
20. K UPOL	27257	1630
21. SVI LF UK Plzeň	3165	450
22. UKB MUNI	7549	280

23. UK UPa	8201	160
24. K FIT VUT	4211	65
25. FSV UK	5993	54
26. SIS VFU	1725	30
27. K ÚGS FF UK	1000	20
28. K FAMU	496	20
29. OPF SU	2459	16
30. UK OSU	4597	9
31. SCI MUNI	782 za botaniku + zoologii.celkem	3
32. K FŽP UJEP	1344	0
33. Hist. Kabinet FF UK	registrace čtenářů probíhá celofakultně, nevedeme statistiku	

### 3.5 Vyhodnocení průzkumu

Ze tří výzkumných hypotéz se jednoznačně potvrdila hypotéza č. I. Zahraniční studenti v České republice mají rovný přístup k veřejným knihovnicko-informačním službám poskytovaným vysokoškolskými knihovnami. Mají status interního uživatele se všemi právy jako čeští studenti. Jediná omezení, která se na zahraniční studenty vztahují, vyplývají z délky jejich studijního pobytu na škole v ČR (viz otázky č. 1, 2).

S uspokojením lze konstatovat, že hypotéza č. II se nepotvrdila – s koordinátorem zahraničních studentů spolupracuje 55 % vysokoškolských knihoven, 18 % knihoven o této možnosti neví.

Hypotéza č. III (Služby speciálně zaměřené na zahraniční studenty budou knihovny poskytovat spíše ojediněle) se nepotvrdila. Osm vysokoškolských knihoven (5 univerzitních a 3 fakultní knihovny) na otázku, zda pořádají akce nebo poskytují některé služby speciálně pro zahraniční studenty, odpovědělo kladně. Zároveň knihovny poskytují zahraničním studentům prostor pro pořádání akcí:

- povinně volitelný předmět informační vzdělávání v angličtině
- praktická cvičení v rámci pregraduální výuky v knihovně
- metodický materiál k práci s EIZ na webu v angličtině
- informační lekce v angličtině a výuka v angličtině

- studenti si sami pořádají výstavy fotografií, obrazů, předvádějí své studentské spolky, knihovníci pořádají besedy s autory, autorská čtení, pracuje tu „*reading group*“ se zahraničními lektory, pořádají se výstavy
- prezentace informačních zdrojů, prodejní výstavy odborných knih
- exkurze knihoven – Goethe.-Institut, Rakouské kulturní fórum, Pražský literární dům, centrální knihovna FF, školení o vyhledávání literatury
- přednášky pro české i zahraniční studenty

Při hodnocení informačního průzkumu je třeba brát v úvahu, že nabídka služeb pro zahraniční studenty odpovídá počtu zahraničních studentů, kteří jsou ve vysokoškolské knihovně zaregistrovaní a typu knihovny (ústřední, fakultní, katederní).

Bez ohledu na počet studentů, bylo zjištěno, že:

- zahraniční studenti i knihovníci pro komunikaci s knihovnou volí nejraději osobní kontakt s knihovníkem (67 %), následuje e-mail (31 %), telefon (15 %). Facebook, ICQ a Skype není preferován;
- téměř v každé knihovně alespoň 1 zaměstnanec hovoří u výpůjčního pultu anglicky (82 %), nebo je možné anglicky hovořící osobu přivolat (15 %);
- více než polovina respondentů (52 %) uvedla, že volný výběr není opatřen cizojazyčnými popisky;
- u 30 % respondentů tvoří cizojazyčná literatura více než 51 % knihovního fondu a převládajícím jazykem je v 82 % angličtina;
- s koordinátory zahraničních studentů spolupracuje nadpoloviční většina (55 %) knihoven;
- v oblasti informačního vzdělávání knihovny nejčastěji zahraniční studenty seznamují s nabídkou služeb knihovny, s vyhledáváním v katalogu a vyhledáváním v odborných databázích, a to hlavně formou exkurze nebo jednorázové instruktáže;
- na kulturní akce se knihovny ve svých činnostech přímo nezaměřují, kulturní akce se pro zahraniční studenty pořádají spíše okrajově.



## Shrnutí

Jazyková bariéra je jednou z překážek, se kterou se musí zahraniční studenti po příjezdu do naší země vyrovnávat. Mohou se s ní setkat hned po příchodu do knihovny při komunikaci s personálem knihovny, při pohybu a orientaci v knihovně, při získávání informací o poskytovaných službách a při využívání služeb knihovny.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že studenti při komunikaci s knihovnou preferují osobní kontakt, který představuje nejrychlejší způsob získání informací. Proto je nezbytné, aby v knihovně byl personál (alespoň jeden zaměstnanec ve službách), který je schopen podat studentovi potřebné informace v cizím jazyce, případně provést instruktáž. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že ve více než třech čtvrtinách knihoven (82 %) se může uživatel domluvit alespoň s jedním zaměstnancem knihovny u výpůjčního pultu anglicky, v 15 % je možné alespoň anglicky hovořícího knihovníka přivolat.

Kromě anglicky mluvícího personálu v knihovně jsou nezbytným komunikačním prostředkem kvalitní webové stránky v anglické verzi. Webové stránky v angličtině by v dnešní době měly být již samozřejmostí. Instruktivní a obsahově vybavené webové stránky nabízí např. Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně<sup>8</sup> nebo Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity<sup>9</sup>.

Vysokoškolské knihovny zahraničním studentům poskytují stejné služby jako studentům tuzemským. K rovnocennému přístupu k těmto službám přispívá srozumitelný informační systém, popisky ve volném výběru, webové stránky, manuály, brožurky alespoň v jednom ze světových jazyků.

Po příjezdu do naší země mohou být zahraniční studenti vystaveni i kulturní bariéře, kterou vytváří nové prostředí, neznámé město, škola, složitá administrativa, odlišné zvyklosti apod. Bariérou může být i knihovna, pokud není pro zahraničního studenta dost přístupná a přátelská. Jednou z možností, jak může vysokoškolská knihovna pomoci překonat kulturní bariéru, je spolupráce s koordinátorem zahraničních studentů.

---

<sup>8</sup> <http://knihovna.phil.muni.cz/eng>

<sup>9</sup> <http://www.ukb.muni.cz/kuk/?page=&lang=english>

Spolupráce koordinátora zahraničních studentů a knihovny může předejít mnohým nedorozuměním a problémům spojených s adaptací zahraničních studentů v novém prostředí. V zahraničí je této oblasti věnována zvýšená pozornost – funkce je přiměřeně personálně zajištěna - např. ve švédské univerzitní knihovně *Bibliotek & läranderesurser Högskolan i Borås* zastává koordinátor mimo jiné i roli organizátora společenských aktivit.

V České republice spolupracuje knihovna s koordinátorem zahraničních studentů 55 % respondentů průzkumu, 18 % o této možnosti neví a 27 % respondentů s koordinátorem zahraničních studentů nespolupracuje.

Náplní spolupráce jsou činnosti spojené s návštěvou a využíváním knihovny – exkurze, koordinace informačního vzdělávání, seznamy studujících posluchačů, vyzvedávání, rezervování, nákup studijních materiálů, informace o připravovaných aktivitách, ale také vymáhání pokut a kárná řízení. Je zřejmé, že spolupráce přispívá ke vzájemné informovanosti a prospěchu obou stran, a proto by pro knihovny, které spoluprací s koordinátorem zatím nenavázaly, mohla být inspirací.

Příležitostí pro překonání kulturní bariéry mohou být akce pořádané pro zahraniční studenty. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že kulturní akce pořádané vysokoškolskými knihovnami jsou spíše okrajovou záležitostí. Těžiště práce vysokoškolských knihoven spočívá především v poskytování odborných veřejných knihovnicko-informačních služeb. Personál knihovny je většinou tak vytížen, že není možné nad rámec služeb knihovny organizovat pro tuzemské ani pro zahraniční studenty ještě kulturní akce. Přesto některé knihovny akce pořádají nebo poskytují akcím své prostory. Jako příklad lze uvést knihovny Univerzity Palackého v Olomouci, kde si studenti sami pořádají výstavy fotografií, obrazů, předvádějí své studentské spolky, knihovníci pořádají besedy s autory, autorská čtení, pracuje zde „reading group“ se zahraničními lektory, pořádají se zde výstavy. Knihovna Ústavu germánských studií Filozofické fakulty Univerzity Karlovy zase pořádá exkurze do spřízněných institucí, jako je Goethe-Institut, Rakouské kulturní fórum, Pražský literární dům, centrální knihovna Filozofické fakulty. Pro zahraniční studenty jsou organizovány hlavně exkurze. Knihovna Fakulty informačních technologií VUT

v Brně pořádá přednášky pro zahraniční studenty, Lékařská knihovna Lékařské fakulty Univerzity Karlovy v Hradci Králové organizuje prezentace informačních zdrojů a výstavky odborných knih.

Vytvoření prostoru knihovny jako místa setkávání studentů různých zemí v podobě kulturních akcí, výstav, národních dnů je zajímavým námětem pro společné projekty knihovny a např. studentských klubů.

V České republice fungují při univerzitách kluby českých studentů, kteří se starají o zahraniční studenty během jejich pobytu v České republice, např. Erasmus Club na FF UK, Buddy system na VŠE. Erasmus klub pořádá pro studenty tzv. *Orientation week*, na kterém studenty seznamuje s praktickými záležitostmi týkajícími se jejich pobytu (ubytování na kolejích, budovy FF UK, základní české fráze, česká kuchyně. Studentům pomáhá s MHD, menzami, mobilními telefony). Erasmus klub se stará rovněž o kulturní vyžití studentů – návštěvy muzeí, galerií, divadel, výlety po Praze atd. Během semestru se mohou zahraniční studenti zúčastnit víkendových výletů, kde se seznamují s památkami a kulturou naší země. Jednou týdně pořádá Filmový klub s komentovaným promítáním filmů. Během semestru organizuje Erasmus klub společné večírky a jiné společenské akce [ERASMUS, 2011].

Kromě pořádání společného programu je náplní Erasmus klubu především osobní tutoring. Každý zahraniční student má vlastního českého tutora, na kterého se může obrátit. Smyslem klubu je vytvoření platformy vzájemných osobních vztahů mezi zahraničními a českými studenty.

Podle provedeného dotazníkového šetření probíhá informační vzdělávání zahraničních studentů nejčastěji formou exkurze a instruktáže. Exkurze či instruktáž studenty stručně a názorně seznamuje s nabídkou služeb, s katalogy a databázemi. Pro informační vzdělávání zahraničních studentů v oblasti citování dokumentů, psaní odborných textů apod. jednorázová instruktáž nestačí. Podle počtu registrovaných zahraničních studentů a typu knihovny je vhodnější tato témata zařadit jako přednášku nebo seminář. Knihovna s nízkým počtem zahraničních studentů zvládne o potřebných službách informovat pomocí exkurze, instruktáže nebo individuální konzultace, zatímco knihovna s vyšším počtem studentů by mohla vyučovat pomocí

přednášek (např. na ČVUT je informační vzdělávání zahrnuto do povinně volitelného předmětu), výukového materiálu (metodický materiál k práci s EIZ na webu v angličtině – Univerzitní knihovna Univerzity Hradec Králové) nebo e-learningového kurzu (KUK MU).

### **3.6 Obsahová analýza webových stránek**

Obsahová analýza webových stránek respondentů dotazníku spolu s kritérii pro hodnocení analýzy tvoří druhou část průzkumu (viz příloha č. 3 a 4). Byla zpracována jako doplněk dotazníkového šetření. Do dotazníku nebyly otázky týkající se webových stránek zahrnuty, aby byl jeho rozsah pro respondenty únosný. Kritéria pro hodnocení webových stránek (viz příloha č. 3) se snažila pokrýt co největší rozsah služeb, o kterých vysokoškolské knihovny uživatele informují. Proto některé knihovny mohly ztratit „body“ na příklad tím, že neposkytovaly EDD, MMVS. Analýzou se také zjišťovalo, v jaké míře a na jaké informační úrovni nabízejí vysokoškolské knihovny své webové stránky v cizím jazyce. Z bodovaných výsledků analýzy byl následně sestaven orientační seznam nejlépe zpracovaných webových stránek, které by mohly být inspirací jiným knihovnám. Je třeba zdůraznit, že platnost provedené obsahové analýzy je časově omezená, sloužila především pro účely této práce. Webové stránky knihoven se mění a vyvíjejí. Po ukončení průzkumu mohly změnit svou podobu i obsah. Zároveň je třeba vzít v úvahu, že existují objektivní důvody, proč některé knihovny nemají anglickou verzi webových stránek, např. nedostatek finančních prostředků, absence zahraničních studentů apod. Analýza se soustředila na následující okruhy informací:

- všeobecné informace o knihovně (adresa, telefon, e-mail, mapka, otevírací doba, mapa stránek/vyhledávání na stránkách, poprvé v knihovně);
- služby knihovny (registrace, výpůjční služby, MVS, MMVS, rešeršní, reprografické a referenční služby, elektronické dodávání dokumentů, katalog);
- informační vzdělávání (návody, kurzy);
- technické informace (karty, internet).

Maximálního počtu 38 bodů nedosáhla žádná vysokoškolská knihovna. Z analýzy vyplývá, že nejlépe zpracované cizojazyčné webové stránky nabízí Knihovna

univerzitního kampusu Masarykovy univerzity (31 bodů)(dále jen KUK MU), Ústřední knihovna ČVUT (29 bodů) (dále jen ÚK ČVUT), Ústřední knihovna Fakulty sociální studií Masarykovy univerzity (27 bodů), Univerzitní knihovna Pardubice (27 bodů), Univerzitní knihovna Technické univerzity v Liberci (27 bodů), Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity (26 bodů).

Pět knihoven vystavuje na svých stránkách informace o kurzech informačního vzdělávání a různé návody z oblasti informačního vzdělávání v angličtině. Za všechny lze zmínit KUK MU, která nabízí na anglické verzi webových stránek interaktivní tutoriál pro objednání ale i vytvoření vlastní rešerše a dále ÚK ČVUT, která zve své uživatele na kurzy informační gramotnosti vyučované v angličtině.

Je zajímavé, že rubriku FAQ v angličtině nabízí pouze deset vysokoškolských knihoven a rubriku Poprvé v knihovně pouze tři knihovny. Odkaz na sociální síť Facebook má na svých webových stránkách osm knihoven.

Webové stránky patří k důležitým orientačním a informačním zdrojům o knihovně.

Z kvalitních webových stránek se uživatel může dozvědět potřebné informace, ještě než do knihovny vůbec vstoupí, a tím se zbavit nejistoty a zábran při využívání knihovny. O webových stránkách můžeme říci, že jsou vizitkou knihovny. Často je to první kontakt uživatele s knihovnou. Proto by knihovny měly dbát na to, aby neskrývaly své kvalitní a profesionální služby za zdmi budovy, ale přenesly je také na své webové stránky.

#### **4. Srovnání Bibliotek & läranderesurser Högskolan i Borås a Ústřední knihovny Filozofické fakulty Masarykovy univerzity**

Pro konkrétní představu o službách poskytovaných zahraničním studentům jsem pro srovnání vybrala jednu zahraniční a jednu českou knihovnu: švédskou univerzitní knihovnu *Bibliotek & läranderesurser* (dále BLR) *Högskolan i Borås* (dále Univerzita v Borås) a Ústřední knihovnu Filozofické fakulty Masarykovy univerzity (dále ÚK FF MU). Výběr švédské knihovny podpořilo několik důvodů. Jedná se o relativně novou moderní knihovnu v neanglicky mluvící zemi, je ústřední knihovnou šesti fakult Univerzity v Borås, z nichž jedna fakulta je zaměřena na informační vědu a knihovnictví. V roce 2010 jsem měla možnost tuto knihovnu navštívit. ÚK FF MU je sice o polovinu menší, přesto je srovnatelná z hlediska současných nároků na studium, přítomností Kabinetu informačních studií a knihovnictví FF MU, profilu knihovního fondu a v neposlední řadě i dostupností informací o ní samé prostřednictvím webových stránek.

##### **4.1 *Bibliotek & läranderesurser Högskolan i Borås***

BLR na Univerzitě v Borås vznikla na podzim roku 1972, kdy se přestěhovala *School of Library Science* (Škola knihovní vědy) do Borås. Knihovní fond obsahoval 13 000 jednotek, které byly přemístěny z *Public Library education in Solna* (Veřejná vzdělávací knihovna v Solně) [University of Borås, 2011a]. BLR sídlí od roku 2004 v moderní šestipodlažní budově, která stojí naproti Univerzitě v Borås. Univerzitní knihovna je pracovním a místem setkávání pro studenty, vědce, učitele a veřejnost.



Obrázek č. 1: BLR Univerzity v Borås [Vlastní fotografie]



Obrázek č. 2: Interiér BLR Univerzity v Borås [Vlastní fotografie]

#### **4.2 Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně**

Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity je jednou z devíti dílčích fakultních knihoven Masarykovy univerzity. Všechny fakultní knihovny jsou spravovány Koordinačním a metodickým centrem, mají společný knihovní řád, souborný univerzitní katalog a nakupují dohromady některé elektronické zdroje.

Historie knihovny na Filozofické fakultě se píše od roku 1952, kdy vzniklo Knihovnické středisko (později Ústřední knihovna), které dříve sídlilo v budovách

Filozofické fakulty. Vzhledem k tomu, že prostory kapacitně nedostačovaly v 80. letech potřebám knihovny, bylo v roce 1996 rozhodnuto o stavbě nové budovy. Architektonickou soutěž v roce 1998 vyhráli Ladislav Kuba a Tomáš Pilař. V roce 2002 byla otevřena nová pětipodlažní budova ÚK FF MU.

Na FF MU v současnosti působí ještě 20 dílčích knihoven jednotlivých ústavů a kateder [EISNEROVÁ, 2008].

Do evidence knihoven podle § 5 a § 13 odst. 1 knihovního zákona se ÚK FF MU zapisuje jako specializovaná knihovna se specializovaným fondem.

Ústřední knihovna slouží především akademické obci MU. Odborná veřejnost a ostatní zájemci mají neomezený přístup ke knihovním fondům ÚK FF MU formou prezenčních výpůjček. Právníkům osobám je knihovní fond ÚK FF MU zpřístupněn prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby [Ústřední knihovna FF MU, 2011a].



Obrázek č. 3: Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity [Ústřední knihovna, 2011g]

#### **4.3 Srovnání brněnské a boráské univerzitní knihovny**

Oblasti, podle kterých jsou knihovny porovnávány, zahrnují:

- vybavení knihovny a zaměstnance;
- podporu a služby;
- knihovní fond a informační zdroje;
- informační vzdělávání v knihovnách.



#### **4.3.1 Vybavení knihovny a zaměstnanci**

Budova BLR byla dokončena v roce 2004. V knihovně je k dispozici dvakrát více studijních míst než na ÚK FF MU - přes 800 studijních míst a 31 studoven rozmístěných na 6 podlažích. Nachází se zde také učebna pro dysgrafiky a dyslektiky. Pro studenty, kteří nechtějí být při studiu rušeni, je k dispozici tichá počítačová studovna a tichá čítárna. Kromě bezdrátového připojení k internetu je zde přibližně 220 počítačů dostupných pro studenty a téměř v každé studovně se nachází nejméně jeden počítač [University of Borås, 2011a]. V roce 2009 mělo BLR více než 2 221 návštěvníků za den [University of Borås, 2011b]. V roce 2009 se počet registrovaných čtenářů pohyboval okolo 15 000. V současné době probíhá značení dokumentů čipy RFID.

V ÚK FF MU nabízejí studovny 400 studijních míst. Přes 100 míst je s počítači. K dispozici je i bezdrátové připojení k internetu pro uživatele s vlastními osobními počítači. Ústřední knihovna slouží především akademické obci, své prezenční služby nabízí i veřejnosti. V ÚK FF MU bylo k roku 2008 zaregistrovaných cca 8 000 uživatelů [EISNEROVÁ, 2008].

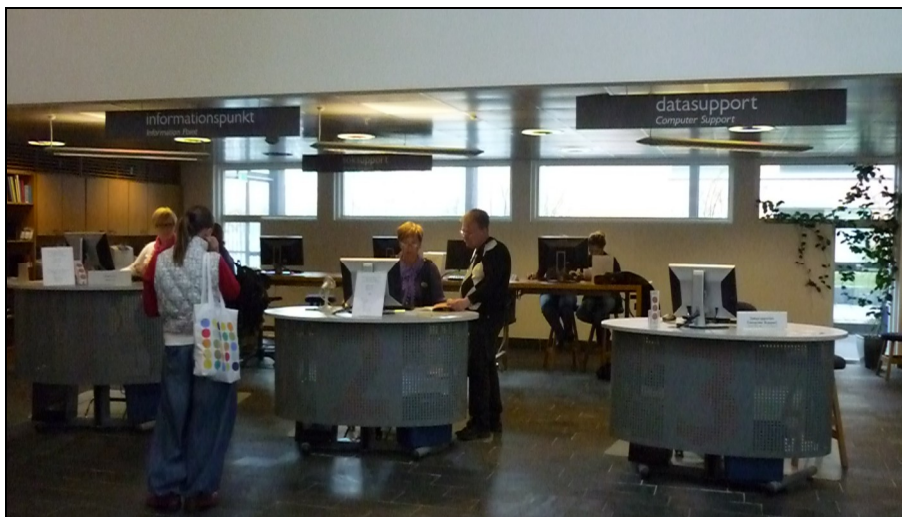
V BLR pracuje celkem 53 zaměstnanců. Pracovní pozice jsou diverzifikované a nejsou striktně knihovnický orientované. Z 39 odborných pozic zastávají knihovníci 20, asistenti knihovníků 3, jiné profese 13 (např. koordinátor pro studenty s poruchami učení, koordinátor zahraničních studentů, matematická podpora atd.), studenti 3 [University of Borås, 2011b].

ÚK FF MU má celkem 30 zaměstnanců, kterým pravidelně vypomáhají praktikanti z Katedry informačních studií a knihovnictví. Ze 30 zaměstnanců má polovina vysokoškolské vzdělání a dva vyšší odborné vzdělání [EISNEROVÁ, 2008].

Z hlediska velikosti, personálního zabezpečení služeb, vybavení knihovny, počtu uživatelů, je ÚK FF MU je o polovinu menší než BLR.

### 4.3.2 Podpora a služby

BLR poskytuje kromě ryze knihovnických služeb i nadstavbové služby. Oddělení služeb pro studenty nabízí jak pedagogickou podporu, tak službu podpory kariéry (informace o trhu práce ve Švédsku) a podporu v obtížných sociálních situacích (např. zdravotnické služby pro studenty, kněz, ombudsman studentů, koordinátor pro studenty s poruchami učení, koordinátor zahraničních studentů atd.). Dva informační pulty umístěné hned v přízemí u vstupu do knihovny slouží jako pomoc při vyhledávání informací a výpůjčkách (viz obrázek č. 4). Je zde možné zakoupit propagační předměty univerzity, USB paměťové karty a také si zapůjčit sluchátka, síťové kabely, hračky pro děti a dokonce deskové hry. K dispozici je také počítačová podpora. Student může požádat o pomoc, kdykoliv má potíže s uživatelským ID, hesly, aplikacemi, vypalováním CD, skenováním atd.



Obrázek č. 4: Informační pulty a počítačová podpora v BLR [Vlastní fotografie]

Matematická podpora zase poskytuje pomoc a poradenství týkající se studia matematiky. Tým této služby tvoří studenti z různých oborů Univerzity v Borås. Jazykové služby pro studenty poskytují podporu v oblastech:

- komunikace, projev a hlas - rétorická cvičení, nácvik projevu, prezentační dovednosti, techniky odbourávání stresu;
- švédština jako cizí jazyk - pomoc se slovní zásobou, gramatikou, mluveným i psaným projevem švédštiny;

- jazyková laboratoř (tzv. *Language Lab*) – zlepšení mluveného i psaného projevu ve švédštině a angličtině, pomoc se strukturou textu, slovní zásobou, gramatikou, student se objedná v konzultačních hodinách, takže nečeká;
- čtení a psaní pro dysgrafiky/dyslektiky – literatura ke kurzům v nahrávkách, Braillově písmu, alternativní formy zkoušení [University of Borås, 2011a].

Otevírací doba BLR 68 hodin týdně:

- Pondělí – čtvrtek: 8.00 – 20.00
- Pátek: 8.00 – 18.00
- Sobota: 11.00 – 16.00
- Neděle: 11.00 – 16.00

Ústřední knihovna FF MU nabízí služby ryze knihovnického charakteru. V přízemí ve vestibulu knihovny se nachází informační pult, kde jsou uživatelům k dispozici základní informace o knihovně a jejích službách, kopie na objednávku (Copy on Demand – CoP), vazba dokumentů, ztráty a nálezy. U pultu je umístěn „self-check“ pro samoobslužné půjčování knih z volného výběru po celou otevírací dobu knihovny.

V přízemí u výpůjčních pultů probíhá registrace uživatelů, výpůjčky, je zde prezenční studovna a volný výběr. V dalších třech patrech knihovny uživatelé mohou využít fond ve volném výběru, studijní místa a referenční služby. U výpůjčních pultů jsou k dispozici i materiály od vyučujících, které si mohou uživatelé zapůjčit oproti dokladu pro prezenční studium a kopírování.

Služba E-prezenčka neboli Elektronická prezenční výpůjčka zahrnuje žádané a obtížně dostupné tituly v elektronické podobě ve formátu PDF, naskenované z fondů knihoven MU. Plné texty digitální verze dokumentů lze pouze prohlížet na vybraných počítačích v některých knihovnách MU. Naskenované knihy jsou označené ikonou E-prezenčka u záznamu knihy v katalozích a na hřbetu knihy. V současné době jsou kromě češtiny, naskenovány knihy i v dalších jazycích (v angličtině, němčině, slovenštině, španělštině). Pomocí služby „Copy on Demand“

(CoD) po vyplnění formuláře na webu knihovny je možné objednat si tištěné kopie knih, nebo jen určitého rozsahu stran knihy spolu s kroužkovou vazbou.

Prostřednictvím rozšířeného katalogu Beth lze využít možnosti vložení návrhu dalších titulů knih do e-prezenčky. Návrhy vyhodnocuje (a pořadí digitalizace knih) určuje odpovědný knihovník ÚK FF MU [Ústřední knihovna FF MU, 2011b].

Otevírací doba půjčoven v ÚK FF MU je 40 hodin týdně, studovny jsou otevřeny 71 hodin týdně:

Otevírací doba půjčovny

Pondělí – pátek: 9: 00 – 17:00

Otevírací doba studoven

Pondělí – pátek: 9:00 – 20:00

Sobota - neděle: 9:00 – 17:00

#### **4.3.3 Knihovní fond a informační zdroje**

BLR poskytuje informační služby pro všechny fakulty Univerzity v Borås. Knihovní fond má velice široký tematický záběr. Jsou v něm zastoupeny společenské vědy, přírodní vědy, ekonomie, technologie, počítačová věda, ošetřovatelství a zdravotnictví, pedagogika, speciální vzdělávání, atd. Jádrem fondu tvoří knihovnictví a informační věda a jedinečný fond literatury textilního managementu.

Knihovní fond obsahuje 139 000 svazků, přibližně 67 000 e-booků a přes 31 000 e-časopisů. Přes vyhledávací portál Samsök nabízí přístup k 80 databázím [University of Borås, 2011b].

V současné době má Ústřední knihovna FF MU přes 225 000 svazků v uzavřených skladištích, ve studovnách pro 400 uživatelů je volný výběr asi se 135 000 knihovními jednotkami [Ústřední knihovna FF MU, 2011c].

Složení fondu odpovídá potřebám studenta fakulty – jde zejména o dokumenty zaměřené na obory vyučované na FF (filologie, dějiny umění a kultury, historické vědy, humanitní studia, knihovnictví, psychologie a pedagogika), ať už se jedná o učebnice nebo knihy v různých světových jazycích.

Periodika jsou k dispozici pouze prezenčně. Aktuální tituly jednotlivých ročníků jsou ve volném výběru předrženy před příslušný obor. Starší čísla jsou uložena v depozitech. ÚK FF MU sdílí přístup k licencovaným elektronickým informačním zdrojům s dalšími knihovnami MU přes Portál elektronických zdrojů (dále PEZ). Portál PEZ nabízí přístup k více než 130 databázím, elektronickým časopisům. Dále poskytuje přístup do dalšího portálu elektronických informačních zdrojů – Infozdroje.

#### *Digitální repozitář*

Digitální repozitář je řešen na úrovni celé Univerzity v Borås, která má otevřený univerzitní digitální repozitář *Borås Academic Digital Archive – BADA*. BADA vznikl v roce 2006. Funguje na softwaru DSpace a je využíván pro digitální publikování výzkumných publikací, studentských diplomových prací a jiných digitálních objektů. Obsahuje 6 700 dokumentů. Záznamy dokumentů obsahují klíčová slova a abstrakt ve švédštině, případně i v angličtině [University of Borås, 2011d].

Také na FF MU se vysokoškolské kvalifikační práce od léta 2008 odevzdávají pouze v elektronické podobě do Archivu závěrečných prací MU.

V tomto archivu jsou dostupné i e-verze bakalářských, magisterských a dizertačních prací obhájených od ledna 2001. Záznamy kvalifikačních prací obsahují anotaci a klíčová slova (v češtině a angličtině), relevantní odkazy (např. na posudek vedoucího práce a oponenta) a propojení na práce, které se zabývají příbuznými tématy [Ústřední knihovna FF MU, 2011b].

#### *Katalogy*

BLR využívá kromě katalogu knihovny *The Library Catalogue* od firmy ExLibris speciální knihovní systém LIBRIS, který je také využíván jako Národní souborný katalog. LIBRIS je souborným katalogem švédských akademických a odborných knihoven a je denně aktualizován. Přispívající knihovny spoluvytvářejí obsah databáze. Obsahuje 6,5 milionů záznamů [LIBRIS].

Na ÚK FF MU začalo automatizované zpracování fondů roku 1996, kdy byl do knihovny zaveden systém TinLib. V roce 2003 přešla knihovna na systém Aleph, který v současnosti používá ve verzi 18.1. Katalog Aleph je zároveň souborným katalogem Masarykovy univerzity [Ústřední knihovna FF MU, 2011d].

Součástí elektronického katalogu jsou záznamy přírůstků po roce 1996 a těch jednotek, které tvoří živý fond, tj. byly po roce 1996 půjčovány.

Katalog Aleph je propojen s Archivem závěrečných kvalifikačních prací a kompletní bibliografií kvalifikačních prací Filozofické fakulty. Celkem bylo k roku 2008 v elektronickém katalogu 208 200 záznamů. V poměrně stručných záznamech jsou používána předmětová hesla a popis formy a žánru. V některých případech věcný popis chybí [EISNEROVÁ, 2008].

Novinky v katalogu ÚK FF MU, včetně novinek v kvalifikačních pracích mohou uživatelé sledovat prostřednictvím RSS zpráv.

Přes webové stránky jsou přístupné také lístkové katalogy z let 1952-1996 obsahující 320 000 naskenovaných lístků.

Katalog Beth je rozšířený katalog knihoven Filozofické fakulty, Fakulty sociálních studií, Pedagogické fakulty a Ekonomicko-správní fakulty MU. Umožňuje studentům a vyučujícím MU vkládat k záznamům dokumentů doplňující texty - anotace, recenze, obsahy, komentáře, třídit dokumenty dle vlastních tematických hledisek (tj. přidělovat k záznamům tagy), doporučovat knihy k zakoupení do knihovny, doporučovat knihy k naskenování, atd. Katalog Beth obsahuje také seznam knih naskenovaných v E-prezenčce [Ústřední knihovna FF MU, 2011d].

### *Řazení knihovního fondu*

V BLR bude knihovní fond ve volném výběru řazen od roku 2011 v Deweyho desetinném třídění (dále DDT). Dříve byly knihy řazeny švédským SAB-systémem založeným na písmenech. DDT je vyjádřeno pomocí číslic. Rozhodnutí bylo učiněno na základě přechodu Národní knihovny Švédska a dalších knihoven na DDT, které je mezinárodně srozumitelné [University of Borås, 2011a].

Knihovní fond ÚK FF MU je ve volném výběru řazen podle Mezinárodního desetinného třídění (dále MDT). U knih se signatura skládá z označení oboru podle

MDT, prvních čtyř písmen příjmení autora nebo názvu dokumentu a číselné identifikace konkrétního titulu (např. 840VIAN1-5).

U časopisů se signatura skládá z označení oboru podle MDT a prvních čtyř písmen z názvu časopisu (např. 808.50=NAŠE) [Ústřední knihovna FF MU, 2011b].

#### **4.3.4 Rozvíjení informační gramotnosti**

V BLR jsou aktivity v oblasti informační gramotnosti na vysoké úrovni. BLR pořádá široké spektrum různých kurzů a balíčků kurzů pro studenty i zaměstnance Univerzity v Borås. Pokud například studenti jak domácí, tak zahraniční pocítují nedostatek znalostí v určité oblasti, mohou sestavit malou skupinu studentů s obdobnými problémy a v jazykové laboratoři se zkušený lektor pokusí naplánovat kurz ušitý na míru této skupině.

Kurzy vyhledávání informací jsou nabízeny všem univerzitám. Oddělení Služby studentům (*Student services*) nabízí kurzy studijních dovedností, techniky zvládání stresu, prezentační dovednosti. Jazyková laboratoř poskytuje konzultace a pomoc v jazykové oblasti. Počítačová podpora pravidelně pořádá kurzy o Microsoft Wordu a Power Pointu, ale také o základech využívání počítače.

BLR zaujala ke studentům pedagogický přístup. Boråský model spolupráce na rozvoji informační gramotnosti studentů je nově implementovaným projektem, který se opírá o dva pilíře. Prvním je na praxi založená úzká spolupráce knihovny se zaměstnanci univerzity a druhým je integrace informačně-vzdělávacího modulu do povinných studijních kurzů na univerzitě. BLR má zvláštní oddělení pro vzdělávání, ve kterém knihovníci (*tzv. teaching librarians*) vyučují informační gramotnost. [University of Borås, 2011c].

Také kurzy informačního vzdělávání v ÚK FF MU jsou zaměřeny na vyhledávání informací. Cílem informačního vzdělávání je pomoci uživatelům získat orientaci v elektronických informačních zdrojích (dále EIZ), naučit je s odbornými EIZ pracovat, a usnadnit tak studentům přístup k informacím, které mohou při svém studiu potřebovat. Zároveň jsou do kurzů zařazeny lekce kreativních technik (mentální mapování, brainstorming), které mohou studenti během svého studia úspěšně využívat.

Pro každý semestr je pro studenty připraven cyklus lekcí, které je svou obsahovou náplní buď přehledovou formou seznámí s elektronickými informačními zdroji a zásadami práce s nimi, nebo se již podrobněji zaměřují na určitý informační zdroj. Do kurzu jsou také zařazeny praktické lekce zaměřené např. na problematiku vytváření bibliografických citací nebo na práci s Wordem, PowerPointem, Excelem nebo e-learningovými systémy. Lekce jsou určeny všem členům akademické obce a probíhají většinou interaktivní formou u počítačů [Ústřední knihovna FF MU, 2011e].

Jednotlivé kurzy jsou rozepsány se stručnou anotací na webových stránkách. Každý kurz doprovází prezentace se stručným obsahem a dotazník pro získání zpětné vazby od účastníků kurzů. Na webové stránce jsou uvedeny další užitečné odkazy na různé kurzy a prezentace informačního vzdělávání.

#### **4.4 Způsoby překonávání bariér v knihovnách BLR a ÚK FF MU**

##### **4.4.1 Jazyková bariéra**

###### **4.4.1.1 Komunikace s knihovníky**

Základní bariérou při pobytu zahraničních studentů v neanglicky mluvící zemi je jazyk. Proto je více než potěšující, že v obou knihovnách se zahraničními studenty počítají a přístup k nim se promítá i do poskytovaných služeb.

Knihovníci jsou připraveni se zahraničními uživateli komunikovat v angličtině.

BLR nabízí klasickou službu „*Ask the Library*“ a navíc je zejména zahraničním studentům k dispozici služba jazyková laboratoř, kde mohou využít konzultací při psaní esejů a seminárních prací v angličtině i švédštině, pokud jde o slovní zásobu, gramatiku, strukturování textu atd.

V referenčních službách ÚK FF MU se může uživatel anglicky obracet na knihovníky prostřednictvím e-mailu, ICQ, osobně, nebo si přečíst rubriku Často kladených dotazů (*FAQ*) na webových stránkách.

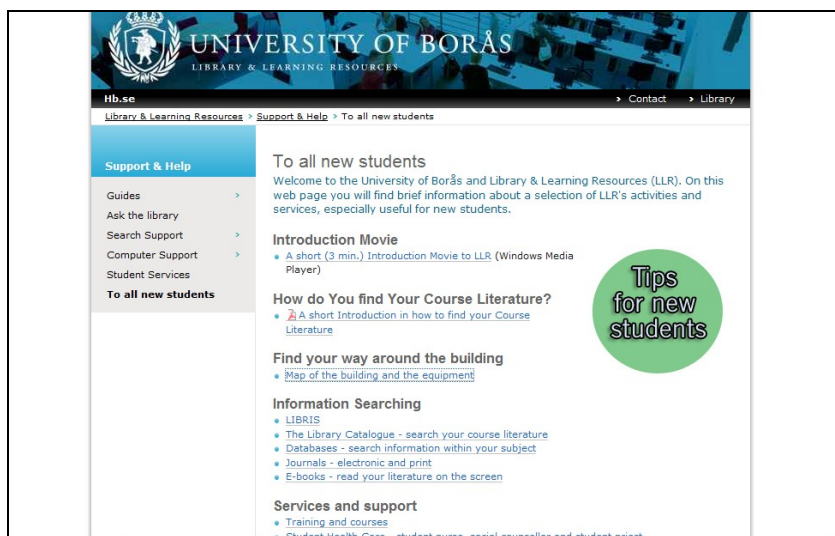


#### 4.4.1.2 Orientace v knihovně

Důležitým zdrojem informací o knihovně, jejích službách, prostorách a organizaci jsou webové stránky knihovny.

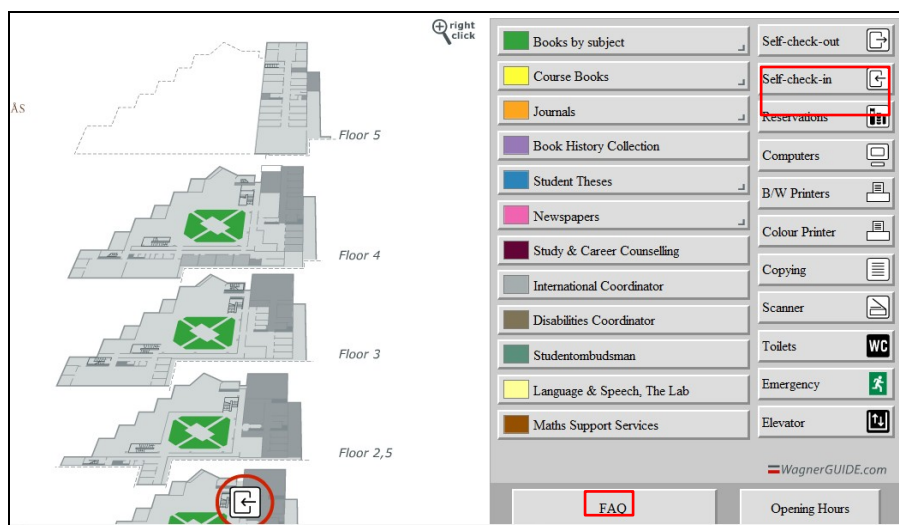
K snadné orientaci uvnitř knihovny přispívá smysluplný informační systém, který naviguje uživatele ve volném výběru i po knihovně.

BLR nabízí na anglické verzi webových stránek sekci „*Tips for new students*“ (viz obr. č. 5), kde mohou noví studenti zhlédnout úvodní video o BLR a službách (ve švédštině s anglickými titulky), návod na vyhledání informačních zdrojů potřebných ke studiu v podobě souboru ve formátu pdf, mapu knihovny a jejího vybavení, rozcestník pro vyhledávání tištěných i elektronických zdrojů a seznam služeb, které jsou studentům poskytovány.



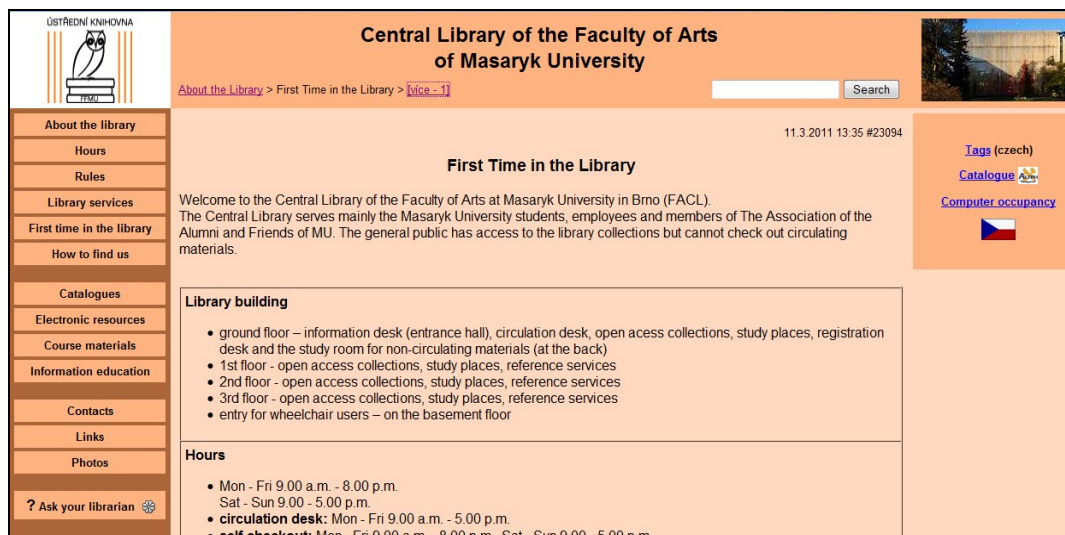
Obrázek č. 5: Ukázka rubriky „*Tips for new students*“ anglické verze webových stránek BLR [University of Borås, 2011g]

Na webových stránkách je odkaz také na mapu celé knihovny („*Map of premises*“) rozdělené po jednotlivých patrech, která umožňuje kliknutím na legendu umístěnou v pravé části obrazovky nasměrovat uživatele na místo v mapě, resp. v knihovně (viz obr. č. 6).



Obrázek č. 6: Ukázka navigace uživatele po knihovně – Self-check-in [University of Borås, 2011h].

ÚK FF MU nabízí na anglické verzi webových stránek pro nové uživatele sekci „*First time in the library*“, kde jsou shromážděny důležité informace pro nové uživatele – otevírací doba, poloha knihovny, registrace, nabízené služby, katalogy a informační zdroje, fotografie, atd.



Obrázek č. 7: Sekce „*First time in the library*“ na anglické verzi webových stránek ÚK FF MU [Ústřední knihovna, 2011b]

Virtuální prohlídka knihovnou je dostupná bohužel pouze z českého rozhraní webových stránek, ale i tak je to netradiční a velice užitečný způsob, jak přiblížit uživatelům knihovnu, ještě než do ní vstoupí. Ve virtuální prohlídce se uživatel pohybuje pomocí šipek v přízemí a jednotlivých patrech knihovny, prezentaci doprovází modré informační ikonky „i“, pod kterými se skrývá popis určitých částí knihovny (informační pulty, výpůjční pulty, tiskárny, volný výběr, atd.).



Obrázek č. 8: Virtuální prohlídka knihovnou na českém rozhraní webových stránek ÚK FF MU [Ústřední knihovna, 2011f]

Navigace uvnitř knihovny BLR je dvojjazyčná, tedy popisky oddělení, ve volném výběru jsou švédsky i anglicky (viz obr. č. 5). Na webových stránkách knihovny je také k dispozici video v angličtině, které má uživatelům usnadnit porozumění DDT.

V ÚK FF MU jsou zahraničním studentům k dispozici popisky v češtině i angličtině u vstupu do konkrétní studovny na regálech však nikoliv. Ve volném výběru je třeba orientovat se podle signatur. Jejich rozmístění po jednotlivých patrech knihovny je uvedeno na webových stránkách v angličtině.

#### 4.4.1.3 Využívání informačních zdrojů

Informační zdroje v cizích jazycích (zejména v angličtině) a přístup k nim přes katalog knihovny je podrobně rozebrán na webových stránkách obou knihoven.

BLR poskytuje anglické rozhraní u vyhledávání databází, e-books, časopisů, v katalogu Univerzity v Borås, v katalogu LIBRIS i v digitálním repozitáři BADA.

Katalog Aleph ÚK FF MU i Archiv závěrečných prací MU poskytuje vyhledávací rozhraní v angličtině spolu s nápovědou k vyhledávání. Rozšířený katalog Beth a lístkové katalogy nabízejí vyhledávání jen v češtině. Katalog Beth lze prohlížet podle tematických skupin, jednou z nich je „Jazyk“, kde si uživatel rychle najde publikace v angličtině a dalších jazycích. Elektronické informační zdroje může zahraniční student vyhledávat z Portálu EIZ v anglickém rozhraní.

Na webových stránkách obou knihoven postrádáme odkaz na slovník knihovnické terminologie. V případě ÚK FF MU by mohl tuto situaci vyřešit alespoň odkaz na Terminologickou databázi knihovnictví a informační vědy (TDKIV), která nabízí anglické ekvivalenty českých termínů a naopak.

#### **4.4.2 Kulturní bariéra**

##### **4.4.2.1 Etika a přístup k informacím**

Různá míra povědomí o citační etice či její neznalost tvoří jednu z tzv. kulturních bariér, kterou je nutno překonat v zájmu úspěšného studia.

Na webových stránkách BLR je celá sekce věnovaná psaní a prezentování seminárních a závěrečných prací. Obsahuje průvodce psaním závěrečných prací, návody na správné vytváření citací a odkazů, prezentování výsledků práce a oponování, materiál o správné strukturaci a jazykové správnosti textu, poučení o plagiátorství, o autorském právu atd.

Dále BLR nabízí na svých webových stránkách různé tutoriály<sup>10</sup> v angličtině, které by mohly být inspirativní pro ÚK FF MU:

- vyvíjejte knihovnu chytře (*Use the library in a smart way*);
- jak nalézt literaturu ke studiu (*How to find your course literature*);

---

<sup>10</sup> <http://www.hb.se/>

- internetový detektiv (*Internet detective*) – tutoriál sloužící ke kritickému zhodnocení informací při využití Internetových zdrojů pro práci;
- jednoduchý průvodce citováním (*The easy guide to referencing*) – video o významu citování, obsahuje slovník termínů – bibliografie, citační styly, odkaz, citace, zdroj [University of Borås, 2011e].

ÚK FF MU nabízí v kurzech informačního vzdělávání kurz „*Bibliografických citací a metod citování*“ a „*Průvodce EIZ MU aneb Kvalitní zdroje pro vaše studium*“ [Ústřední knihovna FF MU, 2011e].

Tyto kurzy probíhají pouze v češtině. Zahraniční studenti by mohli být o citační etice informováni na webových stránkách pomocí tutoriálu, který by vznikl překladem prezentací na výše zmíněná témata do angličtiny, nebo převzetím již vytvořeného tutoriálu v angličtině od jiné knihovny (viz BLR).

#### **4.4.2.2 Spolupráce s koordinátorem zahraničních studentů**

BLR spolupracuje s univerzitní koordinátorkou zahraničních studentů, která sídlí přímo v budově BLR. Oblasti, ve kterých může být koordinátorka zahraničních studentů nápomocna:

- informace pro studenty před příjezdem (ubytování, povolení k pobytu, pojištění, atd.);
- orientační týden a úvodní materiály (příručka, SIM-karta, atd.);
- švédské orgány státní správy;
- postupy ve Švédsku (například pokud jde o zdravotní péči a bankovní účty);
- certifikáty;
- výbor zahraničních studentů a společenské aktivity pro zahraniční studenty;
- problémy a stížnosti týkající se studia nebo situace na univerzitě;
- švédské konverzační skupiny [University of Borås, 2011f].

Spolupráce koordinátora zahraničních studentů s knihovnou spočívá zejména v organizování společenských/kulturních akcí pro zahraniční studenty a pořádání konverzačních lekcí švédštiny.

Jako příklad lze uvést tzv. Kulturní den (*Cultural Day*), který se tradičně organizuje jednou za rok. Zahraniční studenti zde představují ostatním studentům svou kulturu. Návštěvník má příležitost ochutnat jídla typická pro určitou kulturu (Indonésie,

Izrael, Čína, Thajsko, Rumunsko, Indie, atd.), zhlédnout různá představení, (tanec, Kung Fu, jóga), poslechnout si tradiční hudbu, koupit oblečení vyrobené zahraničními studenty (studujícími na The Swedish School of Textiles).



Obrázek č. 9: Plakát pro Kulturní den konaný 11. května 2010 v BLR [Vlastní fotografie]



Obrázek č. 10: Kulturní den v BLR – oslava slunovratu [Vlastní fotografie]





Obrázek č. 11: Kulturní den v BLR – ochutnávka indické kuchyně [Vlastní fotografie]

Konverzace ve švédštině je určena zahraničním studentům, kteří se učí švédsky a chtěli by si zlepšit svůj mluvený projev zábavnou formou. Mají zde dvakrát týdně možnost konverzovat na libovolná témata s rodilými mluvčími bez domácích úkolů, testů, atd. Konverzační hodiny probíhají od začátku semestru v prostorách knihovny.

Na FF MU působí Centrum zahraničních studií (*International Student Office*), které se stará o koordinaci aktivit MU v oblasti mezinárodní spolupráce. Funguje zde také Klub zahraničních studentů (*International Student Club*), který pro studenty pořádá mimoškolní akce jako např. prezentace rodných zemí studentů, hodiny češtiny, filmové večery, sport, výlety apod. Čeští studenti z Klubu zahraničních studentů dostávají před začátkem semestru na starost zahraniční studenty, kterým pomáhají s příjezdem, ubytováním, orientací po MU [PETRŽELKA, 2011].

Z výsledků dotazníkového šetření (viz kapitola č. 3) vyplývá, že ÚK FF MU zatím s koordinátorem zahraničních studentů nespolupracuje, o této možnosti neví.

Centrum zahraničních studií pořádá před začátkem každého semestru tzv. orientační týden, jehož součástí je:

- registrace v Centru zahraničních studií;
- uvítací recepce;
- prohlídka Brna;
- přednáška o české společnosti, kultuře a univerzitním systému;

- výlet do jeskyně Macocha a Vyškovského pivovaru;
- divadelní představení;
- úvod do českého jazyka [Masaryk University, 2009].

Právě tohoto orientačního týdne by mohla ÚK FF MU ve spolupráci s koordinátorem zahraničních studentů (resp. s Centrem zahraničních studií a Klubem zahraničních studentů) využít k zařazení exkurzí zahraničních studentů po knihovně.

Pozitivní odezvu by jistě získalo i pořádání kulturních akcí Klubu zahraničních studentů v prostorách knihovny, jako je tomu v případě BLR.

#### 4.4.3 Systém knihovny

Jak už bylo uvedeno v kapitole 2, bariérou pro zahraniční studenty může být samotný systém knihovny, který má v každé zemi jinou podobu (služby jsou stejné, ale organizace, postupy, procesy mohou být jiné). Proto by uživatelé – zahraniční studenti měli být poučeni - při úvodní exkurzi, při registraci, při prohlížení webových stránek - jak knihovna a její služby fungují, co nabízejí, jaká pravidla musí uživatelé dodržovat.

BLR nabízí celou řadu tištěných brožurek a informačních letáků ve švédštině i angličtině – o BLR a službách, o informačních zdrojích, o výpůjčních službách atd. Na webových stránkách je pak k dispozici sekce „*Tips for new students*“ (viz obr. č. 5). Tato sekce však není na první pohled patrná, uživatel musí nejdříve rozkliknout v menu položku „*Support & Help*“.

ÚK FF MU nabízí na webových stránkách již zmiňovanou sekci „*First time in the library*“ (viz obr. č. 7), která je k dispozici uživatelům i v tištěné podobě. Exkurze po knihovně jsou pořádány pouze pro české studenty, k zahraničním studentům je přistupováno individuálně.

Rovněž role knihovníka je velmi důležitá, uživatel by měl znát konkrétní jméno pracovníka služeb, na kterého se může v případě potřeby obrátit. Na webových stránkách ÚK FF MU a také v rámci virtuální prohlídky oddělením referenčních



a výpůjčních služeb knihovny jsou uvedena konkrétní jména pracovníků, na které je možno se obrátit. Kompletní seznam kontaktů je dále k dispozici na webu knihovny.

Stejně tak je tomu i v BLR, kde je u každé služby uveden kontakt na příslušného pracovníka knihovny. Navíc pracovník např. Jazykové laboratoře přesně na webových stránkách specifikuje, s čím může uživateli pomoci a co naopak není náplní jeho práce. Student se může do Jazykové laboratoře objednat na přesnou hodinu na konzultaci a předchází se tak plýtvání času jak studenta, tak pracovníka.

#### **4.4.4 Technologická bariéra**

Proti technologické bariéře jsou obě knihovny vybaveny různými návody, letáky a videozáznamy v angličtině.

BLR nabízí na webových stránkách rubriku „*Frequently Asked Questions*“ (dále FAQ) v rámci mapky knihovny (viz obr. č. 6), která ale obsahuje dotazy a odpovědi zaměřené pouze na reprografické služby. Tuto sekci by bylo vhodné rozšířit a umístit na viditelnější místo webových stránek, případně navrhnout obdobnou službu „*How do I ... ?*“, které představují pro nezkušené uživatele rychlou, přehlednou, výstižnou pomoc a předchází nadbytečnému využívání služby „*Ask the Library*“.

ÚK FF MU má na své anglické verzi webových stránek velice propracovanou sekci FAQ. Nalezneme zde návody na procesy spojené s vyhledávání dokumentů (nalezení dokumentu ve volném výběru, práce s katalogem – vyhledání dokumentu, rezervace, prodloužení, práce s databázemi a to pomocí naskenovaných obrázků z katalogu (tzv. screen shotů) krok za krokem a také návody na využívání technických zařízení – „self-check“, reprografických služeb, dobíjecích míst pro čipové karty atd.

#### **Shrnutí**

Na závěr lze konstatovat, že provázanost služeb BLR s Univerzitou v Borås je mnohem těsnější než v případě ÚK FF MU a fakulty. Díky spolupráci s univerzitou může BLR nabídnout uživatelům široké spektrum služeb pod jednou střechou. Na propracovaných webových stránkách chybí snad jen interaktivní prostor (např.

možnost vkládat komentáře), ve kterém by docházelo k přímě interakci mezi knihovnou a uživatelem.

Na druhé straně ÚK FF MU nabízí uživatelům ryze knihovnické služby, vyznačuje se spíše individuálním přístupem k uživatelům a v rámci svých možností poskytuje uživatelům tradiční služby moderním způsobem (virtuální prohlídka, RSS, Facebook, ICQ atd.). Vždy však existuje prostor pro zlepšování. Spoluprací s Klubem zahraničních studentů by se ÚK FF MU otevřel nový prostor pro naplňování společenských aktivit knihovny a utváření prostředí knihovny jako centra setkávání studentů.

## **Závěr**

Ve své diplomové práci jsem se pokusila nastínit současný stav služeb, které vysokoškolské knihovny v České republice poskytují zahraničním studentům. Problematiku jsem se snažila postihnout jak po teoretické, tak po praktické stránce. Teoretický rámec mi poskytly některé zahraniční články, které se tomuto tématu věnovaly na základě průzkumů v severoamerických, kanadských a australských univerzitních knihovnách. Pohled českých vysokoškolských knihoven na tuto problematiku mi poskytly výsledky ankety, kterou jsem rozeslala a vyhodnotila na podzim roku 2010. Z obdeslaných 86 knihoven jsem obdržela 33 vyplněných dotazníků, s kterými jsem dále pracovala.

V první kapitole jsem stručně popsala systém vysokoškolských knihoven v České republice jako organizovanou síť vysokoškolských knihoven, které jsou zřizovány jako součást každé vysoké školy v České republice a podléhají knihovnímu zákonu.

Druhá kapitola přináší teoretický úvod do zkoumané problematiky zahraničních studentů na veřejných vysokých školách v České republice. Vzhledem k tomu, že z hlediska vysokoškolských knihoven nebylo téma služeb zaměřených na zahraniční studenty zpracováno, zjišťovala jsem ze statistik základní informace o tom, z kterých zemí přijíždí do České republiky nejvíce studentů a na jaké školy nejčastěji směřují. Nejvíce zahraničních studentů míří na Univerzitu Karlovu, Masarykovu univerzitu v Brně a Vysokou školu ekonomickou v Praze. Zahraniční studenti v řádných studijních programech pocházejí především ze zemí bývalého Sovětského svazu a Slovenska (viz tabulka č. 3), zatímco studenti na studijních pobytech typu Erasmus pocházejí ze západní a střední Evropy (viz tabulka č. 4).

Na základě prostudované zahraniční literatury jsem označila bariéry, kterým zahraniční studenti čelí při využívání vysokoškolské knihovny. Hlavní bariéry představuje jazyk, odlišná kultura, odlišný systém knihovny a technologie v knihovně.

Třetí kapitola poskytuje přehled zpracovaných výsledků průzkumu mezi vysokoškolskými knihovnami. Ze tří výzkumných hypotéz se jednoznačně potvrdila hypotéza č. I. Zahraniční studenti v České republice mají rovný přístup k veřejným knihovnicko-informačním službám poskytovaným vysokoškolskými knihovnami.

Mají status interního uživatele se všemi právy jako čeští studenti. Jediná omezení, která se na zahraniční studenty vztahují, vyplývají z délky jejich studijního pobytu na škole v ČR (viz otázky č. 1, 2).

S uspokojením lze konstatovat, že hypotéza č. II se nepotvrdila – s koordinátorem zahraničních studentů spolupracuje 55 % dotázaných vysokoškolských knihoven, pouze 18 % knihoven o této možnosti neví.

Hypotéza č. III (Služby speciálně zaměřené na zahraniční studenty budou knihovny poskytovat spíše ojediněle) se nepotvrdila. Osm vysokoškolských knihoven (5 univerzitních a 3 fakultní knihovny) na otázku, zda pořádají akce nebo poskytují některé služby speciálně pro zahraniční studenty, odpověděly kladně. Zároveň tyto knihovny poskytují zahraničním studentům prostor pro pořádání akcí.

Dále z dotazníkového šetření vyplynulo:

- zahraniční studenti i knihovníci pro komunikaci s knihovnou volí nejraději osobní kontakt s knihovníkem (67 %), následuje e-mail (31 %), telefon (15 %). Facebook, ICQ a Skype není preferován;
- téměř v každé knihovně alespoň 1 zaměstnanec hovoří u výpůjčního pultu anglicky (82 %), nebo je možné anglicky hovořící osobu přivolat (15 %);
- více než polovina respondentů (52 %) uvedla, že volný výběr nemá opatřen cizojazyčnými popisky;
- u 30 % respondentů tvoří cizojazyčná literatura více než 51 % knihovního fondu a převládajícím jazykem je v 82 % angličtina;
- s koordinátory zahraničních studentů spolupracuje nadpoloviční většina dotázaných (55 %) knihoven;
- v oblasti informačního vzdělávání knihovny nejčastěji zahraniční studenty seznamují s nabídkou služeb knihovny, s vyhledáváním v katalogu a vyhledáváním v odborných databázích, a to hlavně formou exkurze nebo jednorázové instruktáže;
- na kulturní akce se knihovny ve svých činnostech přímo nezaměřují, kulturní akce se pro zahraniční studenty pořádají spíše okrajově.

Z dotazníkového šetření a obsahové analýzy webových stránek dotázaných knihoven vyplynuly některé podněty pro další zlepšování služeb pro zahraniční studenty v knihovnách veřejných vysokých škol v České republice:

- čas od času provést průzkum informačních potřeb mezi zahraničními studenty a na jeho základě přizpůsobit služby knihovny této cílové skupině;
- vybudovat srozumitelný informační systém – popisky ve volném výběru, webové stránky, manuály, brožurky alespoň v jednom ze světových jazyků a tím vytvořit plnohodnotné podmínky ke studiu (viz např. webové stránky KUK MU);
- umístit na webové stránky rubriky „Poprvé v knihovně“ a „FAQ“;
- propagovat knihovnu a personální zabezpečení služeb pomocí různých formátů (videoprezentace, aktuality na webu, Facebook, záložky, letáky) a netradičním způsobem (komiks, webový kvíz, interaktivní glosář);
- spolupracovat s koordinátorem zahraničních studentů/klubem zahraničních studentů na univerzitě.

Ve čtvrté kapitole jsem se zaměřila na dvě konkrétní knihovny, které poskytují služby zahraničním studentům. Českým reprezentantem pro srovnání se stala Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity a zahraničním zástupcem z neanglicky mluvící země švédská univerzitní knihovna *Bibliotek & läranderesurser Höskolan i Borås*. Obě knihovny jsem srovnávala z hlediska obecné charakteristiky, jejich vybavení, personálního obsazení, podpory a poskytovaných služeb, velikosti knihovního fond a přístupu k informačním zdrojům a rozvíjení informační gramotnosti se zřetelem k zahraničním studentům. Lze konstatovat, že v oblasti základních knihovnických služeb jsou obě knihovny srovnatelné. Švédská knihovna však navíc poskytuje širší spektrum nadstavbových služeb, které vyplývají z úzké spolupráce se samotnou univerzitou. Na konkrétních příkladech jsou dále doloženy způsoby překonávání bariér mezi knihovnou a zahraničním studentem. Srovnání knihoven potvrdilo nezbytnost komunikace knihovníka se studentem v angličtině jak v přímém kontaktu, tak prostřednictvím informačního systému knihovny (popisky, anglické rozhraní webovských stránek knihovny včetně katalogu, navigace apod.). Hodnotnou inspirací pro českou

knihovnu by mohl být přístup švédské knihovny ke vzdělávání studentů v oblasti citační etiky a výběru informačních zdrojů pro studium a psaní závěrečných prací. Anglickému tutoriálu na stránkách švédské knihovny *Internetový detektiv* by nejspíše odpovídal český portál Infogram<sup>11</sup>. Bohužel zatím nebyl do angličtiny přeložen.

Svůj význam by jistě měla také spolupráce ÚK FF MU s koordinátorem zahraničních studentů (resp. s Centrem zahraničních studií a Klubem zahraničních studentů), díky které by se zahraniční studenti mohli seznámit s vysokoškolskou knihovnou a jejími službami již během tzv. orientačního týdne na začátku semestru, který je pořádám Centrem zahraničních studií na FF MU. Knihovna by se pak mohla pro zahraniční studenty stát také centrem setkávání pro pořádání kulturních akcí Klubu zahraničních studentů. V BLR je patrný velký zájem o kulturní akce, které vzešly ze spolupráce s koordinátorkou zahraničních studentů.

Obě knihovny seznamují v anglické verzi webových stránek a také v tištěné podobě nové uživatele se svými službami a personálním obsazením služeb, a tak přispívají k urychlení a zjednodušení kontaktu mezi studentem a knihovnou. Při překonávání technologických bariér v knihovně se potvrdila důležitost srozumitelných, názorných a nápaditých návodů, letáků, brožurek a prezentací jak v elektronické formě na webových stránkách, tak v tištěné formě.

Výsledky dotazníkového šetření a analýza webových stránek ukázala, že většina dotázaných univerzitních a fakultních knihoven veřejných vysokých škol zahraničnímu studentovi v oblasti služeb pozornost věnuje, ať už formou osobního kontaktu nebo promyšlenou koncepcí webových stránek. Některé vysokoškolské knihovny ve větší úplnosti, jiné v omezené míře. Bylo by zajímavé znát i názor zahraničních studentů, ale to bohužel přesahuje rámec této diplomové práce.

---

<sup>11</sup> Portál pro podporu informační gramotnosti

## Seznam použitých zdrojů

- AMSBERRY, Dawn. 2008. Talking the Talk: Library Classroom Communication and International Students. *Journal of Academic Librarianship*. 2008, vol. 34, no. 4, s. 354-357. ISSN 0099-1333.
- Asociace knihoven vysokých škol České republiky. 2010. *Asociace knihoven vysokých škol České republiky* [online]. Praha : AKVŠ ČR, aktualizováno 2010-03-04 [cit. 2010-03-30]. Členové Asociace knihoven vysokých škol ČR. Dostupný z WWW: <<http://www.akvs.cz/o-asociaci/index.html>>.
- BROWN, Christopher C. 2000. Reference Services to the International Adult Learner: Understanding the Barriers. *Haworth Press*. 2000, vol. 33, issue 69/70, s. 337-347. ISSN 0276-3877.
- BROŽEK, Ivo. 2003. Jak Fond rozvoje vysokých škol pomáhá vysokoškolským knihovnám. *Ikaros* [online]. 2003, roč. 7, č. 3 [cit. 2010-03-13]. Dostupný z WWW: <<http://ikaros.cz/node/1293>>. URN-NBN:cz-ik1293. ISSN 1212-5075.
- Česko. 2001. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98. Dostupný z WWW: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb01257&cd=76&typ=r>
- Česko. 1990. Zákon č. 172 ze dne 4. května 1990 o vysokých školách. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 30. Dostupný z WWW: [http://lexdata.abcsys.cz/lexdata/sb\\_free.nsf/c12571cc00341df1c12566af007f1a09/c12571cc00341df1c12566d4007363bd?OpenDocument](http://lexdata.abcsys.cz/lexdata/sb_free.nsf/c12571cc00341df1c12566af007f1a09/c12571cc00341df1c12566d4007363bd?OpenDocument)
- Česko. 1998. Zákon č. 111 ze dne 22. dubna 1998 o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (Zákon o vysokých školách). In *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 39. Dostupný z WWW: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb98111&cd=76&typ=r>
- Český statistický úřad. 2011. *Český statistický úřad* [online]. Praha : Český statistický úřad, c2011 [cit. 2011-03-14]. Cizinci v ČR : úvod. Dostupný z WWW: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/uvod>
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3.vyd. Praha : Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7
- EISNEROVÁ, Stanislava; HAJDOVÁ, Marie; MALENICKÁ, Lucie; ŠTICHOVÁ, Markéta. 2008. Exkurze studentů 2. roč. bakalářského studia z Ústavu knihovnictví a informačních studií FF UK v Praze. *Ikaros* [online]. 2008, roč. 12, č. 6 [cit. 2011-06-06]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/4837>>. URN-NBN:cz-ik4837. ISSN 1212-5075.
- Erasmus club of FF UK in Praha. *Charles university, Faculty of Arts, Erasmus & Company* [online]. About the Erasmus club of FF UK in Praha [cit. 2011-02-18]. Dostupný z WWW: <http://erasmusclub.ff.cuni.cz/page.php?part=about>

- *Erasmus student network VSE Praha* [online]. Praha : ESN VŠE Praha, c2007 [cit. 2011-02-18]. Dostupný z WWW: <http://buddy.vse.cz/web/node/3>
- FRÝZOVÁ, Hana. 2008. *Faktory ovlivňující adaptaci studentů při zahraničních pobytech*. Praha, 2008. LXXV s. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra andragogiky a personálního řízení.
- GRIFFIN, Linda. 2000. Demystifying Academic Library Services through Outreach Programs. *Louisiana Libraries*. 2000, vol. 63, issue 1, s. 18-20. ISSN 1535-2102.
- HANUŠOVÁ, Soňa. 2008. Bibliotheca Academica – cíle a perspektivy vysokoškolských knihoven 2008. *Ikaros* [online]. 2008, roč. 12, č. 12 [cit. 2010-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://ikaros.cz/node/5110>>. URN-NBN:cz-ik5110. ISSN 1212-5075.
- HAVLÍČEK, Václav. 2009. České vysoké učení technické v Praze : ústřední knihovna : knihovní řád [online]. Praha : ČVUT, 2009 [cit. 2011-02-18]. Dostupný z WWW: [http://knihovna.civ.cvut.cz/administrace/upload\\_dir/files/f8526764a6ffd7b990e930434d4bd20f1bd8e2a3.pdf](http://knihovna.civ.cvut.cz/administrace/upload_dir/files/f8526764a6ffd7b990e930434d4bd20f1bd8e2a3.pdf)
- HUGHES, Hilary. 2010. International Students' Experiences of University Libraries and Librarians. *Australian Academic & Research Libraries*. 2010, vol 41, issue 2, s. 77-89. ISSN 0004-8623.
- *INFOGRAM – Portál pro podporu informační gramotnosti* [online]. 2011. Praha : MŠMT, c2011 [cit. 2011-07-20]. Dostupný z WWW: <http://www.infogram.cz/>
- *KUK : Knihovna univerzitního kampusu* [online]. 2011. Brno : Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity, c2011 [cit. 2011-02-18]. Dostupný z WWW: <http://www.ukb.muni.cz/kuk/?page=&lang=english>
- LABELLE, Patrick. 2007. International students' info behavior. *Bibliophile* [online]. 2007, s. 4-5 [cit. 2011-03-14]. Dostupný z WWW: <http://library.concordia.ca/services/users/faculty/bibliofile/fall2007/bibliofilefall2007-03.pdf>
- LIBRIS – National Library Systems. LIBRIS [online]. cLIBRIS – National Library Systems, [cit. 2011-06-12]. About LIBRIS. Dostupný z WWW: [http://librishelp.libris.kb.se/help/about\\_libris\\_eng.jsp?redirected=true&pref\\_is\\_set=false&textsize=&contrast=&language=en](http://librishelp.libris.kb.se/help/about_libris_eng.jsp?redirected=true&pref_is_set=false&textsize=&contrast=&language=en)
- Masaryk University. 2009. *Office for International Studies* [online]. c2009, [cit. 2011-06-12]. Orientation. Dostupný z WWW: <http://czs.muni.cz/en/in/practicalities/settling/orientation>
- MORRISSEY, Renée; GIVEN, Lisa M.. 2006. International students and the academic library : a case study. *Canadian Journal of Information and Library Science*. 2006, vol. 30, issue ¾, s. 221-239. ISSN 1195096X.



- MUNDAVA, Maud C.; GRAY, LaVerne. 2008. Meeting them where they are : marketing to international student populations in U.S. Academic Libraries. *Technical Services Quarterly*. 2008, vol. 25, no. 3, s. 35-48. ISSN 0731-7131.
- Národní agentura pro evropské vzdělávací programy. 2011. *Národní agentura pro evropské vzdělávací programy : NAEP* [online portál]. Praha : NAEP, c2007-2011 [cit. 2011-03-09]. Erasmus – Statistiky. Dostupný z WWW: [http://www.naep.cz/index.php?a=view-project-folder&project\\_folder\\_id=60&](http://www.naep.cz/index.php?a=view-project-folder&project_folder_id=60&)
- Národní knihovna ČR. 2011. *Portál o českých knihovnách* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, c2008-2011 [cit. 2011-06-24]. Systém knihoven ČR. Dostupný z WWW: <http://www.knihovny.cz/co-to-je-knihovna/system-knihoven-v-cr>
- PETRŽELKA, Jiří. 2011. *International Student Club* [online]. Masaryk University, c2005-2011, [cit. 2011-06-12]. General Info. Dostupný z WWW: <http://isc.muni.cz/aboutUs/about-us.php>
- POSPÍŠILOVÁ, Radka. 2005. *Zahraniční studenti vysokých škol v Česku*. Praha, 2005. 43 s., il., tab., mapy. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta, Katedra sociální geografie a regionálního rozvoje.
- *Programové prohlášení Asociace knihoven vysokých škol České republiky* [online]. 2001. Praha : AKVŠ ČR, 2001 [cit. 2010-03-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.akvs.cz/o-asociaci/dokumenty.html>>.
- PROCHÁSKOVÁ, Iva. 1997. Veřejné informační služby: pohled vysokoškolské knihovny : Informace a společnost. In *Knihovny současnosti 1997*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 1997. ISBN 80-238-1169-X.
- SARKODIE-MENSAH, Kwasi. 1992. Dealing with International Students in Multicultural Era. *Journal of Academic Librarianship*. 1992, vol. 18, no. 4, s. 214-216.
- SYCHROVSKÁ, Lenka. 2005a. *Informační potřeby zahraničních studentů na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze*. 2005. 79 s., příl. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.
- SYCHROVSKÁ, Lenka. 2005b. *Metodologie průzkumu informačních potřeb*. Praha, 2005. Rigorózní práce (PhDr.). 116 s., tab., graf. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.
- ŠIDLICHOVSKÁ, Zuzana. 2010. *Practical experience at Swedish libraries for students from foreign LIS departments : Reflection of my experience at Swedish and Czech academic libraries (comparative study)*. Borås, 2010.
- TRTÍKOVÁ, Ilona. *Adresář vysokoškolských knihoven* [online]. Aktualizováno 2011-01-18 [cit. 2011-02-18]. Dostupný z WWW: <http://platan.vc.cvut.cz/advs?todo=uvod>

- University of Borås. 2011a. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-04-07, [cit. 2011-06-02]. About LLR. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>
- University of Borås. 2011b. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-05-31, [cit. 2011-06-02]. LLR in Numbers. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>
- University of Borås. 2011c. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-02-01, [cit. 2011-06-02]. Training & Courses. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>
- University of Borås. 2011d. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-02-01, [cit. 2011-06-02]. Borås Academic Digital Archive (BADA). Dostupný z WWW: <http://bada.hb.se/?locale=en>
- University of Borås. 2011e. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-02-01, [cit. 2011-06-02]. Write & Present. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>
- University of Borås. 2011f. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-03-17, [cit. 2011-06-02]. International Coordinator. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>
- University of Borås. 2011g. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-06-13, [cit. 2011-07-20]. To all new students. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>
- University of Borås. 2011h. *University of Borås : Science for professions* [online]. Last updated: 2011-04-27, [cit. 2011-07-20]. Map of premises. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>
- Ústav pro informace ve vzdělávání. 2006. *Statistická ročenka školství 2005/06 – Výkonové ukazatele : kapitola F* [online]. Ústav pro informace ve vzdělávání [cit. 2011-03-14]. Dostupný z WWW: <http://www.uiv.cz/clanek/431/373>
- Ústav pro informace ve vzdělávání. 2010. *Statistická ročenka školství 2009/10 – Výkonové ukazatele : kapitola F* [online]. Ústav pro informace ve vzdělávání [cit. 2011-03-14]. Dostupný z WWW: <http://www.uiv.cz/clanek/726/2023>
- Ústřední knihovna FF MU. 2011a. *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Aktualizováno 2011-05-24, [cit. 2011-06-12]. Knihovní řád FF MU. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/knihovni-rad>
- Ústřední knihovna FF MU. 2011b. *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Aktualizováno 2011-01-10, [cit. 2011-06-12]. First time in the library. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/eng/first-time>
- Ústřední knihovna FF MU. 2011c. *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Aktualizováno 2011-02-15, [cit. 2011-06-12]. O knihovně. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/about>

- Ústřední knihovna FF MU. 2011d. *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Aktualizováno 2009-10-20, [cit. 2011-06-12]. Katalogy. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/katalogy>
- Ústřední knihovna FF MU. 2011e. *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Aktualizováno 2011-05-24, [cit. 2011-06-12]. Informační vzdělávání. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/informacni-vzdelavani>
- Ústřední knihovna FF MU. 2011f. *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Aktualizováno 2011-03-31, [cit. 2011-07-20]. Virtuální prohlídka knihovny. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/virtualni-prohlidka>
- Ústřední knihovna FF MU. 2011g. *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Aktualizováno 2011-05-03, [cit. 2011-07-20]. Fotogalerie. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/fotogalerie>
- *Ústřední knihovna FF MU* [online]. Brno : Ústřední knihovna FF MU, aktualizováno 2011-02-22 [cit. 2011-02-18]. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/>
- *VISK – Veřejné informační služby knihoven : program Ministerstva kultury* [online]. Praha : Národní knihovna, [aktualizováno 2010] [cit. 2010-03-29]. Dostupný z WWW: <<http://visk.nkp.cz/>>
- *Wikipedie : otevřená encyklopedie* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2011-07-10]. Wikipedie: Program Erasmus. Česká verze. Dostupný z WWW: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Program\\_Erasmus](http://cs.wikipedia.org/wiki/Program_Erasmus)

## Seznam obrázků

Obrázek č. 1: BLR Univerzity v Borås [Vlastní fotografie]

Obrázek č. 2: Interiér BLR Univerzity v Borås [Vlastní fotografie]

Obrázek č. 3: Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity [Ústřední knihovna, 2011g]. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/fotogalerie>

Obrázek č. 4: Informační pulty a počítačová podpora v BLR [Vlastní fotografie]

Obrázek č. 5: Ukázka rubriky „*Tips for new students*“ anglické verze webových stránek BLR [University of Borås, 2011g]. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>

Obrázek č. 6: Ukázka navigace uživatele po knihovně – Self-check-in [University of Borås, 2011h]. Dostupný z WWW: <http://www.hb.se/wps/portal/>

Obrázek č. 7: Sekce „*First time in the library*“ na anglické verzi webových stránek ÚK FF MU [Ústřední knihovna, 2011b]. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/eng/first-time>

Obrázek č. 8: Virtuální prohlídka knihovnou na českém rozhraní webových stránek ÚK FF MU [Ústřední knihovna, 2011f]. Dostupný z WWW: <http://knihovna.phil.muni.cz/virtualni-prohlidka>

Obrázek č. 9: Plakát pro Kulturní den konaný 11. května 2010 v BLR [Vlastní fotografie]

Obrázek č. 10: Kulturní den v BLR – oslava slunovratu [Vlastní fotografie]

Obrázek č. 11: Kulturní den v BLR – ochutnávka indické kuchyně [Vlastní fotografie]

## Seznam tabulek a grafů

### Seznam tabulek

Tabulka č. 1:	Vysokoškolské knihovny – uživatelé, knihovní jednotky, výpůjčky v roce 2004/05 a 2009
Tabulka č. 2:	Zahraniční studenti na veřejných vysokých školách v České republice podle zřizovatele a vysoké školy
Tabulka č. 3:	Studenti (fyzické osoby) ve všech formách a typech studia podle státního občanství
Tabulka č. 4:	Počet přijíždějících studentů v rámci programu Erasmus dle zemí původu v roce 2008/2009
Tabulka č. 5:	Kategorie registrovaných zahraničních studentů
Tabulka č. 6:	Možná omezení týkající se zahraničních studentů
Tabulka č. 7:	Závislost kategorie uživatele na omezení při využívání knihovnicko-informačních služeb
Tabulka č. 8:	Komunikace se zahraničními studenty
Tabulka č. 9:	Samoobslužná zařízení v knihovnách
Tabulka č. 10:	Zastoupení cizojazyčné literatury v knihovním fondu
Tabulka č. 11:	Převažující cizí jazyk v knihovním fondu
Tabulka č. 12:	Cizojazyčné popisky ve volném výběru
Tabulka č. 13:	Komunikace se zahraničními studenty
Tabulka č. 14:	Materiály v angličtině
Tabulka č. 15:	Poplatky za služby
Tabulka č. 16:	Témata informačního vzdělávání
Tabulka č. 17:	Informační vzdělávání v angličtině
Tabulka č. 18:	Spolupráce s koordinátorem
Tabulka č. 19:	Náplň spolupráce s koordinátorem
Tabulka č. 20:	Kulturní aktivity v knihovně
Tabulka č. 21:	Uživatelé vysokoškolských knihoven

### Seznam grafů

Graf č. 1:	Omezení zahraničních studentů
Graf č. 2:	Komunikace se zahraničními studenty v cizím jazyce
Graf č. 3:	Cizí jazyk v knihovním fondu
Graf č. 4:	Cizojazyčné popisky ve volném výběru
Graf č. 5:	Témata informačního vzdělávání
Graf č. 6:	Spolupráce s koordinátorem zahraničních studentů

## Seznam použitých zkratk

AKVŠ	Asociace knihoven vysokých škol
AMU v Praze	Akademie múzických umění v Praze
AVU v Praze	Akademie výtvarných umění v Praze
BLR	Bibliotek & läranderesurser Högskolan i Borås
CESIS UK	Centrum studijních a informačních služeb Univerzity Karlovy
CIKS VŠE Praha	Centrum informačních a knihovnických služeb Vysoké školy ekonomické v Praze
ČSÚ	Český statistický úřad
ČVUT	České vysoké učení technické v Praze
ČZU	Česká zemědělská univerzita v Praze
EDD	Elektronické dodávání dokumentů
FME VUT Brno	Areálová knihovna Fakulty strojního inženýrství VUT v Brně
FŽP UJEP	Knihovna Fakulty životního prostředí Univerzity Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem
ISIC	International Student Identity Card
JAMU v Brně	Janáčkova akademie múzických umění v Brně
JU v Č. Budějovicích	Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
K ETF UK	Knihovna Evangelické teologické knihovny Univerzity Karlovy
K FIT VUT	Knihovna Fakulty informačních technologií Vysokého učení technického v Brně
K Hist. K. FF UK	Knihovna Historického kabinetu Filozofické fakulty Univerzity Karlovy
K VŠPJ	Knihovna Vysoké školy polytechnické Jihlava
K FAMU	Knihovna Filmové akademie múzických umění
K FI MU	Knihovna fakulty informatiky Masarykovy Univerzity Brno
K ÚGS FF UK	Knihovna Ústavu germánských studií Filozofické fakulty Univerzity Karlovy
K UPOL	Knihovna Univerzity Palackého v Olomouci
KSV TGM v Jinonicích	Knihovna společenských věd Tomáše G. Masaryka v Jinonicích
KUK MU	Knihovna univerzitního kampusu Masarykovy univerzity v Brně
LK LF UK	Lékařská knihovna Lékařské fakulty Univerzity Karlovy v Hradci Králové
MMVS	Mezinárodní meziknihovní výpůjční služba
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
MU	Masarykova univerzita
MVS	Meziknihovní výpůjční služba
MZLU v Brně	Mendelova zemědělská a lesnická univerzita v Brně
OPAC	Open Public Access Catalogue
OPF SU	Fakultní odborná knihovna, Obchodně podnikatelská knihovna Slezské univerzity v Opavě
OU v Ostravě	Ostravská univerzita
SCI MUNI	Katedra botaniky Přírodovědecké fakulty Masarykovy univerzity v Brně
SIS VFU Brno	Studijní informační středisko Veterinární a farmaceutické univerzity v Brně
SU v Opavě	Slezská univerzita v Opavě
SVI FSE UJEP	Středisko vědeckých informací Fakulty sociálně-ekonomické Univerzity Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem
SVI FSV UK	Středisko vědeckých informací Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy
SVI LF UK Plzeň	Středisko vědeckých informací, Lékařská fakulta v Plzni Univerzity Karlovy
SVKI 3. LF UK	Středisko vědeckých informací 3. LF Univerzity Karlovy

Praha	
SVKI FaF UK	Středisko vědeckých a knihovnických informací Farmaceutické fakulty Univerzity Karlovy
TOEFL	Test of English as a Foreign Language
TUL	Technická univerzita v Liberci
UHK	Univerzita Hradec Králové
ÚIV	Ústav pro informace ve vzdělávání
UJEP v Ústí n. Labem	Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem
UK	Univerzita Karlova v Praze
ÚK ČVUT	Ústřední knihovna Českého vysokého učení technického
ÚK FF MU Brno	Ústřední knihovna Filozofické fakulty Masarykovy univerzity v Brně
ÚK FPF SLU Opava	Ústřední knihovna Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě
ÚK FSS MU Brno	Ústřední knihovna Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně
UK Hradec Králové	Univerzitní knihovna Hradec Králové
UK OSU	Univerzitní knihovna Ostravské univerzity
UK TU	Univerzitní knihovna Technické univerzity v Liberci
UK UPa	Univerzitní knihovna Univerzity Pardubice
ÚK VUT	Ústřední knihovna Vysokého učení technického v Brně
UP	Univerzita Palackého v Olomouci
UPa	Univerzita Pardubice
UTB	Univerzita T. Bati ve Zlíně
ÚVI 1. LF UK	Ústav vědeckých informací 1. Lékařské fakulty Univerzity Karlovy
VFU Brno	Veterinární a farmaceutická univerzita Brno
VISK	Veřejní informační služby knihoven
VŠB-TU	Vysoká škola báňská – technická univerzita Ostrava
VŠE	Vysoká škola ekonomická v Praze
VŠCHT v Praze	Vysoká škola chemicko-technologická v Praze
VŠPJ	Vysoká škola polytechnická Jihlava
VŠTE	Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích
VŠUP v Praze	Vysoká škola umělecko-průmyslová v Praze
VUTBR	Vysoké učení technické v Brně
ZČU v Plzni	Západočeská univerzita v Plzni

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Seznam vysokoškolských knihoven

Příloha č. 3: Kritéria a výsledky obsahové analýzy webových stránek

Příloha č. 4: Obsahová analýza webových stránek



## Přílohy

### Příloha č. 1: Dotazník

#### Instrukce pro vyplnění dotazníku:

Před odesláním vyplněného dotazníku si jej, prosím, uložte do svého počítače.

Do zaškrťovacího čtverečku dvakrát klikněte a v zobrazeném formuláři vyplňte u výchozí hodnoty: „zaškrtnuto“ a poté „OK“. Pokud se vám to nepodaří, jakkoliv zvýrazněte vámi zvolenou možnost.

- 1) **Do jaké kategorie uživatelů patří ve vaší knihovně registrovaní zahraniční studenti?**.....
- 2) **Pokud mají registrovaní zahraniční studenti určitým způsobem omezena svá práva, uveďte prosím, v čem toto omezení spočívá (např. nemají možnost absenčních výpůjček, ...):**  
.....  
.....
- 3) **Hovoří u výpůjčního pultu vždy alespoň jeden zaměstnanec anglicky/jiným cizím jazykem (uveďte prosím jakým:.....)?**  
☐ ano  
☐ ne - je možné zavolat kontaktní osobu hovořící anglicky?  
☐ ano ☐ ne
- 4) **Vlastní vaše knihovna:**  
**samoobslužný výpůjční terminál-self check?** ☐ ano ☐ ne  
**návratový box/bibliobox?** ☐ ano ☐ ne
- 5) **Kolik procent knihovního fondu tvoří cizojazyčná literatura?**  
.....%
- 6) **Který cizí jazyk je v knihovním fondu nejčastěji zastoupen a v jakém procentu?**  
.....
- 7) **Je knihovní fond ve volném výběru opatřen cizojazyčnými popisy?**  
☐ ano ☐ ne
- 8) **Zahraniční studenti se na vás obracejí s dotazy:**  
**(Použijte prosím stupnici od 1 - nejčastěji do 5 – nejméně často)**  
**Pokud nevyužíváte ke komunikaci níže zmíněný prostředek, nevyplňujte nic.**
  - osobně 1 2 3 4 5
  - telefon 1 2 3 4 5
  - e-mail 1 2 3 4 5
  - chat/icq 1 2 3 4 5
  - facebook 1 2 3 4 5
  - skype 1 2 3 4 5

**9) Naše knihovna má k dispozici v angličtině/jiném cizím jazyce (uved'te prosím v jakém:.....):**

- ☐ registrační formulář
- ☐ žádanku o řešerši
- ☐ žádanku o elektronické dodání dokumentu
- ☐ návod na vyhledávání v katalogu
- ☐ návod na vyhledávání v elektronických databázích
- ☐ návod na připojení k internetu/wi-fi
- ☐ návod na kopírování, skenování, tisk
- ☐ žádanku o MVS, MMVS
- ☐ další materiály – *prosím uveďte jaké:*

.....

**10) Jakým způsobem platí studenti za následující služby?**

	hotově	platební kartou	čipovou kartou		osobní konto	zdarma
			ISIC	univerzitní karta		
registrace						
zpozdné						
reprografické služby						
EDD <sup>12</sup>						
řešerše						
MVS						
MMVS						

**11) Jaká témata v rámci informačního vzdělávání nabízíte v angličtině/ v jiném jazyce (uved'te prosím v jakém:.....)?**

- a) ☐ nabídka služeb knihovny
- b) ☐ vyhledávání v katalogu
- c) ☐ vyhledávání v databázích
- d) ☐ citování dokumentů, psaní odborných textů, diplomových a bakalářských prací, prevence plagiátorství
- e) ☐ vyhledávání na internetu
- f) ☐ žádné
- g) ☐ jiná témata – *prosím vypište jaká:*

.....

**12) Jakou formou tato témata informačního vzdělávání v angličtině poskytujete? Přiřad'te prosím k jednotlivým formám písmenka a-g z otázky č. 11.**

- exkurze po knihovně:
- workshopy:
- jednorázové instruktáže, přednášky, semináře:
- e-learningový kurz (volitelný, povinný):
- výukové materiály na webových stránkách knihovny:
- jiné formy – *prosím vypište jaké:*

<sup>12</sup> Elektronické dodání dokumentu

.....

13) **Spolupracuje vaše knihovna s koordinátorem zahraničních studentů na univerzitě?**

☐ ano – V čem tato spolupráce spočívá?

.....

☐

ne

☐

o této možnosti nevíme

14) **Jaké kulturní akce pořádáte pro studenty?**

**zahr. studenti      domácí studenti**

promítání filmů

☐

☐

výstavy

☐

☐

besedy

☐

☐

exkurze po knihovně

☐

☐

žádné

☐

☐

jiné akce – *prosím vypište jaké:*

.....

15) **Prostor pro vaše komentáře:**.....

.....

**Název knihovny:**.....

**Počet registrovaných uživatelů v roce 2009 celkem:** .....

**Počet registrovaných zahraničních studentů v roce 2009:** .....

## Příloha č. 2: Seznam vysokoškolských knihoven

Knihovna	Univerzita
Knihovna VŠUP	-
Oddělení vědeckých informací Policejní akademie České republiky v Praze	-
Knihovna Akademie múzických umění	AMU
Knihovna DAMU	AMU
Knihovna FAMU	AMU
Knihovna HAMU	AMU
Knihovna restaurátorské školy AVU	AVU
Ústřední knihovna Akademie výtvarných umění	AVU
České vysoké učení technické v Praze - Ústřední knihovna	ČVUT
Lokální knihovna na Fakultě biomedicínského inženýrství	ČVUT
Lokální knihovna na Fakultě dopravní	ČVUT
Lokální knihovna na Fakultě jaderné a fyzikálně inženýrské	ČVUT
Lokální knihovna na Masarykově ústavu vyšších studií	ČVUT
Studijní a informační centrum	ČZU
Knihovna JAMU	JAMU
Knihovna cestovního ruchu Tábor	JU
Knihovna Teologické fakulty JU	JU
Knihovna Zdravotně sociální fakulty JU	JU
Společná knihovna biologických ústavů AV ČR a BF JU	JU
Ústřední knihovna Pedagogické fakulty JU	JU
Ústřední knihovna zemědělské fakulty JČU	JU
Informační centrum	MENDELU v Brně
Ústav vědecko-pedagogických informací a služeb	MENDELU v Brně
Ústřední knihovna	MENDELU v Brně
Dílčí knihovna geografie	MU
Knihovna Fakulty informatiky	MU
Knihovna katedry botaniky	MU
Knihovna sekce chemie	MU
Knihovna sekce matematiky	MU
Knihovna univerzitního kampusu MU	MU
Středisko vědeckých informací	MU
Ústřední knihovna Fakulty sociálních studií MU	MU
Ústřední knihovna Fakulty sportovních studií MU	MU
Ústřední knihovna FF MU	MU
Ústřední knihovna pedagogické fakulty MU	MU
Ústřední knihovna Právnické fakulty Masarykovy univerzity	MU
Ústřední knihovna Přírodovědecké fakulty MU	MU
Univerzitní knihovna Ostravské univerzity v Ostravě	OU
Fakultní odborná knihovna	SU
Ústřední knihovna FPF Slezské university	SU
Univerzitní knihovna	TUL
Univerzitní knihovna	UHK
Knihovna Fakulty životního prostředí	UJEP

Knihovna Fakulty životního prostředí, pracoviště Most	UJEP
Středisko vědeckých informací FSE UJEP	UJEP
Ústřední knihovna Pedagogické fakulty	UJEP
Centrum studijních a informačních služeb	UK
Geografická knihovna	UK
Geologická knihovna	UK
Historický kabinet FFUK	UK
Knihovna antropologie	UK
Knihovna botaniky	UK
Knihovna CERGE-EI	UK
Knihovna ETF UK	UK
Knihovna FF UK	UK
Knihovna filozofie	UK
Knihovna fyziologie rostlin, mikrobiologie, genetiky, biologie půdy a biofyziky	UK
Knihovna husitské teologické fakulty	UK
Knihovna katolické teologické fakulty	UK
Knihovna MFF	UK
Knihovna Právnické fakulty	UK
Knihovna společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích	UK
Knihovna Ústavu dějin - archivu UK	UK
Knihovna Ústavu pro životní prostředí	UK
Knihovna zoologických kateder	UK
Koordinační a metodické centrum	UK
Lékařská knihovna Lékařské fakulty UK v Hradci Králové	UK
Oborová knihovna biologie	UK
Oborová knihovna chemie	UK
Středisko vědeckých a knihovnických informací Farmaceutické fakulty v Hradci Králové	UK
Středisko vědeckých informací 3. LF UK	UK
Středisko vědeckých informací, Lékařská fakulta v Plzni UK	UK
Středisko vědeckých informací FSV	UK
Středisko vědeckých informací, PřF UK	UK
Ústav germánských studií FFUK	UK
Ústav vědeckých informací	UK
Ústav vědeckých informací 1.LF UK	UK
Ústav výpočetní techniky - Souborný katalog	UK
Ústřední knihovna Pedagogické fakulty	UK
Ústřední knihovna UK	UK
Ústřední tělovýchovná knihovna	UK
Vědecká knihovna Fakulty vojenského zdravotnictví Univerzity obrany	UO
Ústřední knihovna UP	UP
Britské centrum	UP
Knihovna Cyrilometodějské teologické fakulty	UP
Knihovna Fakulty tělesné kultury	UP
Knihovna Fakulty zdravotnických věd	UP
Knihovna Lékařské fakulty	UP
Knihovna Právnické fakulty	UP

Knihovna Přírodovědecké fakulty	UP
Knihovna Univerzity Palackého	UP
Knihovna katedry polygrafie a fotofyziky	UPa
Univerzitní knihovna UPa	UPa
Ústřední knihovna univerzity Tomáše Bati	UTB Zlín
Studijní informační středisko VFU Brno	VFU Brno
Ústřední knihovna Vysoké školy báňské - Technické univerzity Ostrava	VŠB-TUO
Centrum informačních a knihovnických služeb	VŠE
Knihovna fakulty managementu VŠE	VŠE
Ústřední knihovna	VŠCHT
Areálová knihovna Fakulty strojního inženýrství VUT v Brně	VUTBR
Knihovna Fakulty informačních technologií VUT v Brně	VUTBR
Knihovnické informační centrum FAST	VUTBR
Ústřední knihovna VUT v Brně	VUTBR
Ekonomická knihovna	ZČU
Knihovna Bory	ZČU
Knihovna Fakulty právnické a Fakulty filozofické	ZČU
Knihovna zdravotnických studií	ZČU
Pedagogická knihovna	ZČU
Univerzitní knihovna	ZČU
Knihovna Vysoké školy polytechnické v Jihlavě	VŠPJ
Celkem 110 knihoven	
Obeslaní	86
Vyplněné dotazníky	34 (33 bez Policejní akademie)
Neobeslaní	12 (z toho 8 bez e-mailu - neobeslaní plus 4 ČVUT - neústřední knihovny)
Neobeslaní, ale poslali vyplněné dotazníky	2 (ÚGS FF UK, HIST. KABINET FF UK)
Státní vysoké školy	2

### Příloha č 3. Kritéria a výsledky obsahové analýzy webových stránek

Maximální možný počet dosažených bodů: 38

- Mapa stránek, adresa, telefon, e-mail, mapka, otevírací doba v angličtině (max 6 bodů)

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

- Registrace, MVS, MMVS, EDD, rešeršní, reprografické, referenční služby, katalog v angličtině (max. 16 bodů)

Body	Kritérium
2	služba na webových stránkách obsahuje i žádanku, případně návod
1	ano
0	ne

- Výpůjční služby, rozcestník EIZ, technické informace – karty, připojení k internetu v angličtině (max. 4 bodů)

Body	Kritérium
1	ano
0	ne

- FAQ, poprvé v knihovně, knihovní řád, ceník, informační vzdělávání – návody, kurzy (max. 12 bodů)

Body	Kritérium
2	ano v angličtině
1	ano v češtině
0	ne





## Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

V Praze, 27. 7. 2011

Eva Jeřábková

Jméno	Katedra / Pracoviště	Datum	Podpis